

## **MEDIAÇÃO ON LINE: modalidade eficaz de resolução de conflitos em tempos de pandemia**

Rosana Henrique Cares<sup>1</sup>  
Cristina Dias de Souza Figueira<sup>2</sup>

### **RESUMO**

A Mediação é uma técnica de resolução de conflitos utilizada com êxito no judiciário brasileiro. Com o advento da pandemia Covid-19 houve a necessidade de adaptar essa ferramenta para a modalidade on-line. Diante disso, revisou-se aqui o tema com o objetivo de demonstrar a importância e eficácia da mediação on-line enquanto método de resolução de conflitos em tempos de pandemia, bem como, discorrer acerca das vantagens e possibilidades da mediação por meios virtuais. Para tanto, foi desenvolvida uma pesquisa que se classifica como sendo de natureza básica, quanto aos objetivos realizou-se uma pesquisa exploratória e descritiva, a partir de pesquisa bibliográfica e documental, com base em materiais já publicados como livros e materiais disponíveis em meio *on-line*, como *ebooks* e livros eletrônicos, bem como, documentos legais. Quanto ao método utilizou-se o dedutivo e quanto à abordagem trata-se de um estudo qualitativo. Com isso, observou-se que a utilização da Mediação On-line em tempos de pandemia é um método eficaz de resolução de conflitos, pois apresenta vantagens significativas como a economia de tempo e de recursos financeiros, entretanto, ressalta-se que, para que tudo ocorra bem, os mediadores precisam estar capacitados e aptos, tanto em relação à aplicação das ferramentas da mediação quanto ao procedimento e plataforma digital a serem utilizados durante o processo da mediação on-line.

**Palavras chave:** Mediação; pandemia; covid-19.

### **INTRODUÇÃO**

Considerando o incentivo à autocomposição por parte do direito processual brasileiro, que colocou a audiência de conciliação e de mediação como etapa preliminar do procedimento, nos termos do art. 334 do Código de Processo Civil, tornou-se de suma importância analisar alternativas para seu cumprimento, diante das circunstâncias excepcionais causadas pela pandemia da COVID-19.

Não obstante o incentivo e a possibilidade de tornar obrigatória a tentativa de resolução dos conflitos por métodos alternativos, como a Mediação, a pandemia trouxe à tona discussões acerca das possibilidades da prática da mediação por meio digital. Assim, o presente estudo tem como problema de pesquisa, responder ao

---

<sup>1</sup> Discente do Curso de Direito do Centro Universitário Universo Goiânia.

<sup>2</sup> Docente do Curso de Direito do Centro Universitário Universo Goiânia.

seguinte questionamento: a Mediação on-line é um método eficaz de resolução de conflitos?

É expressamente previsto no §1º do art. 8º da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça a mediação pré-processual no âmbito dos Tribunais, o que leva à reflexão a respeito da obrigatoriedade da Mediação para resolução dos conflitos. Sobre isso, o direito processual brasileiro colocou a audiência de conciliação e de mediação como etapa preliminar do procedimento, nos termos do art. 334 do Código de Processo Civil. Contudo, referida etapa pode ser dispensada pela vontade das partes ou por determinação judicial.

Ocorre que, na atual circunstância, para que a Mediação seja incentivada é necessário pensar na materialização ou concretização do processo por meio das diversas possibilidades de plataformas digitais, em razão da necessidade ímpar do isolamento social. Nesse sentido, justifica-se o presente trabalho na necessidade de demonstrar que a Mediação on-line é um método eficaz de resolução de conflitos, especialmente em razão da peculiaridade do momento pandêmico a que estamos submetidos.

Assim, o objetivo primordial deste trabalho é demonstrar a importância e eficácia da mediação on-line enquanto método de resolução de conflitos em tempos de pandemia, apresentando-se o conceito da mediação, bem como as vantagens e as possibilidades de sua aplicação por meios virtuais.

Com isso, espera-se evidenciar que a mediação é um importante método de resolução de conflitos que além de contribuir para a otimização dos processos no Poder Judiciário, resulta no alívio emocional das partes envolvidas, que as novas tecnologias incentivam e apoiam a autocomposição, aumentando e facilitando o acesso à justiça, especialmente no período de restrição do contato físico, apesar das críticas e incerteza inerentes a todo processo de mudança e que, a mediação on-line facilita a aproximação dos envolvidos nos processos, evitando gastos com despesas relacionadas a deslocamentos, além da perda de tempo.

Além disso, pretende-se deixar claro que, para que tudo isso seja possível e se torne um processo verdadeiramente seguro, é de suma importância que os mediadores desenvolvam a habilidade de lidar com as ferramentas digitais e o ambiente virtual, para que tudo ocorra de maneira eficaz.

## 1 BREVE HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO NO BRASIL

No Brasil, desde a Constituição Federal de 1824 a resolução de conflitos de forma consensual vem sendo incentivada, no art. nº. 160, por exemplo, estabelece que nas ações cíveis as partes podem nomear Juízes árbitros e as sentenças seriam executadas sem recurso, por convenção das partes. Já no art. nº. 161 dispõe que “Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará processo algum. ”

Seguindo o mesmo caminho, a Constituição Federal Brasileira vigente, também priorizou, dentre seus objetivos fundamentais, a implementação de alternativas adequadas e céleres para resolução de conflitos, de modo que, nos parágrafos do art. 3º, o legislador previu métodos alternativos de solução dos conflitos. Sobre isso, o autor Gonçalves (2020, p. 62) afirma que,

A solução consensual dos conflitos dever ser, sempre que possível, promovida pelo Estado, devendo a conciliação, a mediação e outras formas de solução consensual ser estimuladas por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público. (GONÇALVES, 2020, p. 62).

Adiante, a Constituição Federal de 1988 criou os juizados especiais, dotados de competência para o exercício da conciliação, e a justiça da paz, cuja atribuição seria exercer atribuições conciliatórias, de caráter jurisdicional. De acordo com o art. nº 98 da constituição em questão, tem-se que,

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:  
I – juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau;

II – justiça da paz, remunerada, composta de cidadãos eleitos pelo voto direto, universal e secreto, com mandato de quatro anos e competência para, na forma da lei, celebrar casamentos, verificar, de ofício ou em face de impugnação apresentada, o processo de habilitação e exercer atribuições conciliatórias, sem caráter jurisdicional, além de outras previstas na legislação.

§ 1º Lei federal disporá sobre a criação de juizados especiais no âmbito da Justiça Federal.

§ 2º As custas e emolumentos serão destinados exclusivamente ao custeio dos serviços afetos às atividades específicas da Justiça (BRASIL, 1988).

Tal preocupação do legislador constitucional com instituto da mediação e outros métodos de resolução de conflitos, se deve, principalmente, à garantia do acesso à justiça e do devido processo legal, na medida em que seus participantes

têm a oportunidade de resolver pacificamente seus conflitos de acordo com seus próprios interesses e de maneira justa. Sobre isso, reza a Constituição Federal, art. 5º, LIV, que: “ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal”.

Nessa esteira, os autores Paulo e Alexandrino (2014, p. 187) afirmam que o princípio do devido processo legal (*due processo f law*) consubstancia uma das mais relevantes garantias constitucionais do processo, garantia essa que deve ser combinada com o princípio da inafastabilidade de jurisdição (CF, art. 5º, XXXV) e com a plenitude do contraditório e da ampla defesa (CF, art. 5º, LV). Sendo que, esses três postulados, juntos, afirmam as garantias processuais do indivíduo no Estado Democrático de Direito. (PAULO; ALEXANDRINO, 2014, p. 187).

Em 1996, foi criada a Lei nº. 9.307, que dispõe sobre arbitragem, com o intuito de estimular a criação de núcleos municipais de defesa da cidadania, incluindo a prestação de serviços gratuitos de assistência jurídica, mediação de conflitos coletivos, dentre outras providências.

Na sequência, o instituto da mediação ganha destaque também na Lei nº. 10.101, de 19 de dezembro de 2000, que dispõe sobre a participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa e na Lei nº. 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, que fala sobre medidas complementares ao Plano Real.

Entretanto, os principais marcos legais da mediação foram, sem dúvida, a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, o Novo Código de Processo Civil (NCPC) (Lei nº. 13.105, de 16 de março de 2015) e a Lei nº. 13.140, de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre a mediação. Em relação ao NCPC, o art. nº. 334 estabeleceu a audiência de conciliação e de mediação como etapa preliminar do procedimento judicial, podendo ser dispensada por convenção das partes.

Com isso, o tópico a seguir visa conceituar conflitos e suas formas de resolução.

## **2 CONFLITO E AS FORMAS DE RESOLUÇÃO**

De acordo com Berg (2012, p. 18) a palavra conflito vem do latim *conflictus*, que significa choque entre duas coisas embeate de pessoas ou grupos opostos que lutam entre si, ou seja, é um embate entre duas forças contrárias. Aplicando à

realidade, conflito é um estado antagônico de ideias, pessoas ou interesses e não passa, basicamente, da existência de opiniões e de situações divergentes ou incompatíveis. E afirma, ainda, que o conflito nos tempos atuais é inevitável e sempre evidente.

O conflito é controvérsia, que se manifesta em uma disputa. Decorre de interesses contrários, onde costuma-se tratar a outra parte como adversária, muito embora, a disputa conflituosa seja inerente à condição humana e fruto de percepções divergentes. Para solucionar referido conflito é preciso reconhecer as diferenças, bem como os interesses comuns, já que as relações se fundam em alguma expectativa, valor ou interesse comum. (VASCONCELOS, 2008, p.19-20).

Segundo o autor supracitado, o conflito quando bem conduzido, evita a violência e pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo, assim, ao invés de eliminá-lo, as pessoas e as sociedades devem aprender a lidar com os conflitos.

De acordo com Bacellar (2012, p. 21), a resolução de conflitos tanto na esfera privada quanto na esfera pública conta com métodos: consensuais ou adversariais, sendo que cada um desses métodos, segue uma sequência diferenciada para colher as informações, ordenar as questões, promover a investigação criteriosa dos fatos, dos interesses e buscar a solução adequada. Podendo a referida solução decorrer da vontade das partes ou ser estimulada por terceiro ou delegada a um terceiro.

Apesar de prevalecer no Judiciário Brasileiro a cultura do litígio e da adversidade, a composição consensual dos conflitos vem sendo cada vez mais incentivada, independentemente do tipo de processo. Esse incentivo se dá, principalmente, pela necessidade de destravar o andamento processual no poder judiciário, dentre outros benefícios, conforme descreve a autora Tarsila Marques Fernandes:

Os benefícios de ter o conflito solucionado de forma amigável podem ser resumidos da seguinte maneira: menor custo financeiro para as partes envolvidas, rapidez no término do processo, implemento mais ágil da obrigação, além de conferir um sentimento de justiça para os participantes. (FERNANDES, 2017, p. 9).

Os mecanismos mais conhecidos de composição consensual dos conflitos são a conciliação, a mediação, a arbitragem e a negociação. Não obstante a importância de todos os métodos citados, para cumprir o objetivo proposto no presente trabalho, voltaremos a atenção para a mediação, mais especificamente a

mediação on-line, enquanto método eficaz de resolução de conflitos no cenário atual.

Nesse sentido, a seguir será apresentado os aspectos que giram em torno da mediação, como princípios, caracterização do mediador, etapas, entre outros.

### **3 A MEDIAÇÃO COMO MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

#### **3.1 PRINCÍPIOS E ETAPAS DA MEDIAÇÃO**

A mediação é, além de processo, uma arte e técnica que dá aos envolvidos à oportunidade e o espaço adequado para solucionar as desavenças por meio de um terceiro, denominado mediador cujo objetivo principal é auxiliar as pessoas na solução pacífica os conflitos, zelando pelo fortalecimento das relações e dos laços de confiança, com o menor desgaste possível. (BACELLAR, 2003).

Os princípios que orientam a mediação, estão dispostos no art. 2º da Lei nº. 13.140/2015 e no art. 166 do Código de Processo Civil, os quais dizem que, a conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

Merece destaque o princípio da autonomia da vontade, uma vez que significa dizer que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação, nos termos do § 2º do art. 2º da Lei citada. Em outras palavras, para que dê certo, a mediação deve ser algo desejado pelas partes.

No entanto, se no contrato firmado entre as partes houver uma cláusula prevendo a mediação como solução das controvérsias, a chamada cláusula de mediação, as partes deverão comparecer pelo menos à primeira reunião de mediação, conforme estabelece o § 1º do art. 2º da Lei em questão. Depois dessa, ninguém será obrigado a permanecer no procedimento de mediação.

A livre autonomia da vontade se manifesta também nas regras procedimentais a serem adotadas, conforme disposto no § 4º do art. 166 do CPC 2015: “A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais. (CPC, 2015).

Portanto, todo o procedimento conta com a garantia da proteção e confidencialidade de todo o conteúdo, de modo que, nada do que ocorre durante a mediação pode ser usado em julgamento, se for o caso. Além disso, os dois lados envolvidos precisam concordar em participar do processo. Caso não concordem ou desistam do processo, ocorre que, podem seguir para o âmbito judicial a qualquer momento. Lembrando que, a critério dos mediados, o advogado de um, ou dos dois lados, pode participar de todo o processo, onde terá oportunidade de assessorar seu cliente, orientando e esclarecendo as questões suscitadas.

De acordo com o Manual de Mediação, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o procedimento da mediação tem início com a Declaração de Abertura, passando pela Reunião de Informações; Identificação e Reconhecimento dos Interesses; Sentimentos e Emoções; Esclarecimento das Controvérsias; Resolução das questões suscitadas; e caminhando, enfim, para o Acordo e Encerramento da Seção, conforme esclarece:

#### **Início da mediação**

Nessa etapa o mediador apresenta-se às partes, diz como prefere ser chamado, faz breve explicação do que constitui a mediação, quais são suas fases e quais são as garantias. Deve perguntar às partes como elas preferem ser chamadas e estabelece um tom apropriado para a resolução de disputas. Sua linguagem corporal deve transmitir serenidade e objetividade para a condução dos trabalhos.

#### **Reunião de informações**

Após uma exposição feita pelas partes de suas perspectivas, a qual o mediador, entre outras posturas, terá escutado ativamente, haverá oportunamente de elaborar perguntas que lhe auxiliarão a entender os aspectos do conflito que estiverem obscuros.

#### **Identificação de questões, interesses e sentimentos**

Durante essa fase, o mediador fará um resumo do conflito utilizando uma linguagem positiva e neutra. Há significativo valor nesse resumo, pois será por meio dele que as partes saberão que o mediador está ouvindo as suas questões e as compreendendo. Além disso, o resumo feito pelo mediador impõe ordem à discussão e serve como uma forma de recapitular tudo que foi exposto até o momento.

#### **Esclarecimento das controvérsias e dos interesses**

Com uso de determinadas técnicas, o mediador formulará, nesta fase, diversas perguntas para as partes a fim de favorecer a elucidação das questões controvertidas.

#### **Resolução de questões**

Tendo sido alcançada adequada compreensão do conflito durante as fases anteriores, o mediador pode, nesta etapa, conduzir as partes a analisarem possíveis soluções.

#### **Registro das soluções encontradas**

Nesta etapa, o mediador e as partes irão testar a solução alcançada e, sendo ela satisfatória, redigirão um acordo escrito se as partes assim o quiserem. Em caso de impasse, será feita uma revisão das questões e interesses das partes e também serão discutidos os passos subsequentes a serem seguidos. (CNJ, 2016, p. 150-151).

Importante destacar que, na fase inicial, mediador deve começar agradecendo a presença das partes e, caso estejam acompanhadas de seus respectivos advogados, enaltecer a boa vontade dos procuradores de terem comparecido à sessão de mediação.

A seguir será apresentado com mais detalhes a importância, competências e habilidades que envolvem o trabalho do mediador.

### 3.2 O MEDIADOR

De acordo com o Código de Processo Civil (CPC), o mediador é o profissional que auxilia as partes na compreensão das questões em conflito, preferencialmente quando há vínculo anterior entre os envolvidos. Confira-se:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

[...]

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (CPC, 2015).

Para a Lei nº. 13.140, de 26 de junho de 2015, o mediador é um profissional imparcial designado pelo Tribunal ou escolhido pelas partes para auxiliar e estimular o entendimento e o desenvolvimento de soluções consensuais à controvérsia, devendo zelar pela busca da solução extrajudicial do conflito, devendo, ainda, serem equiparados ao servidor público, no exercício das suas funções, nos termos dos art. 4º e 8º da referida Lei:

Art. 4º O mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes.

§ 1º O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.

[...]

Art. 8º O mediador e todos aqueles que o assessoram no procedimento de mediação, quando no exercício de suas funções ou em razão delas, são equiparados a servidor público, para os efeitos da legislação penal (BRASIL, 2015).

Importante destacar que existem 2 categorias de mediador, o mediador judicial e o mediador extrajudicial. Sendo necessário para atuar como mediador extrajudicial apenas ser pessoa capaz e de confiança das partes. Todavia, para ser mediador judicial, além de ser pessoa capaz, é necessário também graduação em



curso de ensino superior, há no mínimo dois anos, em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e a devida capacitação em escola de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados ou por tribunais, nos exatos termos dos art. 9º e 11 da Lei de Mediação:

Art. 9º Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.

[...]

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça (BRASIL, 2015).

Outro aspecto importante a ser considerado a respeito dos mediadores é a aplicação das mesmas hipóteses legais de impedimento ou suspeição do juiz. Nesse sentido, o mediador fica impedido, pelo prazo de um ano, contado a partir do término da última audiência em que atuou, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes, confira-se:

Art. 5º Aplicam-se ao mediador as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz.

Parágrafo único. A pessoa designada para atuar como mediador tem o dever de revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas.

Art. 6º O mediador fica impedido, pelo prazo de um ano, contado do término da última audiência em que atuou, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.

Art. 7º O mediador não poderá atuar como árbitro nem funcionar como testemunha em processos judiciais ou arbitrais pertinentes a conflito em que tenha atuado como mediador. (BRASIL, 2015).

Dentre as habilidades que não podem faltar ao mediador, destaca-se a capacidade de escutar ativamente a exposição dos envolvidos, utilizando técnicas de escuta ativa, com o objetivo de criar um espaço onde os mediados possam se sentir acolhidos, dispostos a escutar o outro e tenham a oportunidade de falar.

O mediador exerce a escuta ativa quando escuta cada um dos lados de julgamentos sendo imparcial. Ao mesmo tempo, deve se colocar no lugar da pessoa que está falando, procurando entender as suas necessidades por meio,

não somente das palavras, mas também, por meio da linguagem corporal, como bem expressa a autora Moisés (2020, p. 9) no trecho a seguir.

A “Escuta Ativa” exige do mediador não só a mera presença física, mas aquela que faz com que ele foque sua atenção plena ao que as partes estão dizendo através da linguagem verbal e da linguagem não verbal, lembrando que o corpo também está presente na comunicação, transmitindo a maior parte das informações expressadas. E mais, precisa sustentar essa presença, mantendo-se na situação não se deixando tomar por inúmeras distrações que possam interromper a escuta. (MOISÉS, 2020, p. 9).

A mesma autora afirma, ainda, que o mediador deve procurar o silêncio por dentro, suspendendo temporariamente seus pensamentos e percepções sobre o que está escutando, momento em que coloca em prática também a imparcialidade, um dos princípios imprescindíveis para o processo de mediação.

### 3.3 ESTRATÉGIAS DE MEDIAÇÃO NO BRASIL

No Brasil, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), estabelece as principais estratégias de Mediação: recontextualização, escuta ativa, reforço positivo, silêncio, *caucus*, inversão de papéis, geração de opções através de perguntas, normalização, organização de questões e interesses, enfoque prospectivo, teste de realidade e validação dos sentimentos. (CNJ, 2016, p. 234-241).

O Conselho Nacional de Justiça destaca, ainda, no referido manual, a importância do estabelecimento de uma relação de confiança entre o mediador e os mediados em todas as fases do procedimento da mediação. Isso se dá por meio do *rapport*, cujo significado encontra a seguir exposto:

[...] o *rapport* é uma poderosa técnica de comunicação, na qual se estabelece uma confortável ligação com os mediados, deixando-os plenamente à vontade com o facilitador, sem prejuízo da imparcialidade e igualdade de partes que este deve garantir. (SPALLETTA, 2020, p. 55).

Ao estabelecer o *rapport*, deve-se considerar o perfil de cada interessado, utilizando-se sempre de muita simpatia, criatividade, sinceridade e espontaneidade, além do sorriso e atitude continuamente receptiva. Assim, o mediador fará com que os mediados sintam-se importantes, valorizados e que estão sendo, de fato ouvidos por alguém, o que facilitará o desenvolvimento de todo o processo.

No cenário atual, a adaptabilidade se tornou habilidade imprescindível para a sobrevivência nas relações profissionais e processuais. A disponibilização de

ferramentas que permitissem a continuidade dos trabalhos nas diversas áreas, inclusive no âmbito judicial, tornou-se crucial.

Nesse sentido, o avanço da tecnologia tem facilitado a vida das pessoas e das instituições, na medida em alterou os limites e rompeu as barreiras geográficas. As distâncias foram resignificadas e os canais de comunicação, alargados. Sem contar que, a velocidade das informações mudou completamente a dinâmica das relações, impactando, também, nos processos extrajudiciais e judiciais.

No caso dos métodos alternativos de resolução de conflitos, a internet, juntamente com outras ferramentas e tecnologias, foram determinantes para garantir a continuidade dos processos de maneira eficaz, tornando possível a realização das sessões de conciliação e mediação, por exemplo, na modalidade on-line.

## **4 A EFICÁCIA DA MEDIAÇÃO ON-LINE EM TEMPOS DE PANDEMIA**

### **4.1 A MEDIAÇÃO ON-LINE E OS ASPECTOS LEGAIS**

A mediação on-line diz respeito à modalidade de resolução de conflitos com o auxílio da tecnologia e da internet. Nesse sentido, o mediador, devidamente capacitado, cria um ambiente acolhedor por videoconferência, onde as partes possam dialogar e chegar a um acordo que contemple o interesse de todos.

Embora já houvesse previsão legal (art. 46 da Lei da Mediação), as consequências advindas da pandemia causada pela COVID-19, como a necessidade do isolamento social, foram determinantes para que a mediação na modalidade on-line ganhasse repercussão, tanto no âmbito judicial quanto extrajudicial.

Apesar de algumas incertezas e críticas inerentes a qualquer processo de mudança, referido método de autocomposição amplia as possibilidades de acesso à justiça.

A mediação on-line está prevista no art. 46, da Lei nº 13.140/2015, a qual diz que, “A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo”.

Na mesma linha, o Código de Processo Civil permite que a audiência de conciliação ou de mediação seja realizada por meio eletrônico, nos termos do art. 334, § 7º, que está em consonância com o art. 46 da Lei de Mediação.

Ademais, com o advento da pandemia causada pela COVID-19, as ferramentas tecnológicas ganharam espaço rapidamente, trazendo a necessidade de adaptação a essa nova forma de aproximar as pessoas e solucionar conflitos.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem envidado esforços no sentido de garantir os andamentos dos trabalhos nos judiciários Brasileiro incentivando a utilização das plataformas digitais. Além disso, o CNJ vem sugerindo a virtualização dos processos judiciais para que passem a tramitar na forma eletrônica, conforme se observa nos parágrafos 2º, 3º e 4º, do art. 6º, da Resolução CNJ nº 314/2020:

§ 2º Para realização de atos virtuais por meio de videoconferência está assegurada a utilização por todos juízes e tribunais da ferramenta Cisco Webex, disponibilizada pelo Conselho Nacional de Justiça por meio de seu sítio eletrônico na internet ([www.cnj.jus.br/plataformavideoconferencia-nacional/](http://www.cnj.jus.br/plataformavideoconferencia-nacional/)), nos termos do Termo de Cooperação Técnica nº 007/2020, ou outra ferramenta equivalente, e cujos arquivos deverão ser imediatamente disponibilizados no andamento processual, com acesso às partes e procuradores habilitados.

§ 3º As audiências em primeiro grau de jurisdição por meio de videoconferência devem considerar as dificuldades de intimação de partes e testemunhas, realizando-se esses atos somente quando for possível a participação, vedada a atribuição de responsabilidade aos advogados e procuradores em providenciarem o comparecimento de partes e testemunhas a qualquer localidade fora de prédios oficiais do Poder Judiciário para participação em atos virtuais.

§ 4º Os tribunais poderão, mediante digitalização integral ou outro meio técnico disponível, virtualizar seus processos físicos, que então passarão a tramitar na forma eletrônica (CNJ, 2020).

Desde então, os Tribunais vêm adaptando seus normativos no sentido de regulamentar o uso das plataformas digitais para garantir o andamento dos trabalhos, tanto na esfera administrativa quanto judiciária. No caso do Estado de Goiás, por exemplo, em maio de 2020 foi publicado pelo Tribunal de Justiça o Decreto nº 866/2020 que, em parte, estabeleceu:

Art. 5º As sessões virtuais de julgamento e turmas recursais do sistema de juizados especiais poderão ser realizadas tanto em processos físicos, como em processos eletrônicos, e não ficam restritas às matérias relacionadas no art. 4º da Resolução CNJ nº 313/2020 e no art. 2º do Decreto Judiciário nº 632/2020, cujo rol não é exaustivo, observado no mais o decidido pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na Consulta 000233788.2020.2.00.0000.

Parágrafo único: Na hipótese de viabilidade tecnológica, fica facultada, a critério da Presidência dos Órgãos Colegiados, a realização de sessão de julgamento eletrônica, seja ela judicial ou administrativa, totalmente pelo sistema de videoconferência, inclusive possibilitando que o advogado possa realizar sustentação oral pelo sistema de videoconferência (GOIÁS, 2020).

Outro exemplo de adaptação dos normativos à necessidade de virtualização dos procedimentos judiciais e extrajudiciais foi a alteração da Lei nº 9.099/95 pela Lei nº 13.994/2020. Sobre isso, pela nova redação da Lei nº 9.099/95, o antigo parágrafo único do art. 22 foi convertido em § 1º, tendo sido acrescentado o § 2º, com a seguinte redação:

§2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes.

Ante o exposto, fica evidente o empenho das instituições em intensificar o uso das plataformas tecnológicas, tanto nas atividades administrativas quanto nas diversas fases dos processos judiciais e extrajudiciais.

Quanto aos meios consensuais de resolução de conflitos, em que pese a dificuldade inicial de notar os gestos mais sutis das pessoas no meio virtual, nota-se, igualmente, a consolidação do uso das plataformas digitais para a realização das sessões de mediação.

A seguir busca-se evidenciar as vantagens da mediação on-line, bem como, as estratégias para driblar as possíveis desvantagens.

#### 4.2 A MEDIAÇÃO ON-LINE EM TEMPO DE PANDEMIA

Como destacado anteriormente, é notório que a contribuição da internet e dos meios tecnológicos foi decisiva para o desenvolvimento de ferramentas que permitiram o atendimento das exigências inerentes ao cenário atual.

No meio jurídico, vimos que os avanços foram significativos e, hoje, a resolução de conflitos, tanto no âmbito judicial quanto extrajudicial, é uma realidade. O procedimento on-line impulsionou consideravelmente o surgimento de plataformas digitais de resolução de conflitos, fomentando e consolidando a prática da mediação on-line.

Porém, como todo e qualquer procedimento, metodologia ou atividade, a mediação on-line apresenta vantagens e desvantagens.

Como vantagens podemos citar a economia de tempo e de recurso financeiro, na medida em que mediador e mediados podem participar das sessões do local onde se encontram. Quanto às desvantagens, além da insegurança inerente a

qualquer processo de mudança, é a dificuldade de captação dos sentimentos e das angústias que, na sessão presencial, são percebidos com maior facilidade por meio dos movimentos corporais e expressões gestuais, como bem explicam os autores Prado e Almeida (2020, p. 24):

Composta por seis elementos (emissor, receptor, mensagem, código, canal e contexto), a comunicação pode ser verbal ou não-verbal, isto é, pode ser realizada por meio da linguagem oral ou escrita ou por meio de gestos, sinais, expressões corporais etc. (PRADO; ALMEIDA, 2020, p. 24).

Para corrigir as desvantagens citadas, é importante entender, primeiramente, que o êxito na utilização de métodos de resolução de conflitos realizados em ambiente totalmente virtual, dependerá de uma boa comunicação. E para ser um ótimo comunicador é preciso desenvolver uma competência de muito valor, especialmente no ambiente virtual, que é a Escuta Ativa.

Escutar o outro e ser escutado é de suma importância para o estabelecimento de uma comunicação efetiva. Por esse motivo, a escuta ativa tornou-se ferramenta fundamental para diversos profissionais, principalmente os que trabalham com a comunicação, como o mediador.

A autora Moisés (2020, p. 7) esclarece que: “Utilizando diferentes ferramentas, o mediador cria um espaço de escuta ativa onde os mediados possam se sentir acolhidos e onde cada um tenha oportunidade para falar e escutar o outro”.

A Escuta Ativa é habilidade crucial para o mediador durante todo o processo de mediação. Se bem aplicada e exercitada, tem o poder de incentivar a mudança de postura e de percepção diante das questões expostas, podendo, até mesmo, mudar o posicionamento das partes diante do conflito.

Para amenizar o desconforto e a insegurança inerentes a qualquer processo de mudança, o mediador precisa desenvolver novas habilidades para transparecer ao usuário da plataforma on-line que está sendo utilizada, desde o primeiro acesso, confiança e grande habilidade, tanto na aplicação das ferramentas de mediação quanto em relação ao manuseio do sistema tecnológico. Sobre isso vejam o que traz o Informativo ADR-ODR Brasil:

De um lado, é preciso que as partes se deixem envolver e, além do terceiro envolvido (negociador, mediador, facilitador etc.), confiem também nos meios físicos que serão utilizados para a sua realização. Juntamente com um olhar compassivo, que as habilite a perceberem a si mesmas e o outro, saber fazer uso otimizado de tais meios físicos é fundamental.

De outro lado, cabe ao terceiro zelar para que as partes saibam fazer esse uso otimizado, enquanto responsável pelo modo como o problema delas será discutido.

Assim, compete-lhes estar o mais próximo possível da certeza de que as partes estão em condições de manusear e compreender o meio escolhido [...]. (PRADO, ALMEIDA, 2020, p. 29).

Constata-se que, é plenamente possível superar a insegurança inicial inerente aos processos de mudança, para tanto, é de suma importância que os mediadores on-line tenham, além da capacidade técnica, habilidade com o ambiente virtual e plataforma tecnológica escolhida, garantindo o funcionamento pleno e eficaz do procedimento digital.

Ante o exposto, em que pese a mediação on-line traga uma abordagem diferente, possibilita que o mediador utilize toda e qualquer técnica do processo de mediação e conduza com êxito o diálogo. Com o desenvolvimento das habilidades trazidas neste trabalho, a dificuldade de notar os gestos sutis das pessoas é superada e a distância física deixa de ser uma barreira ao longo do processo.

Por fim, não resta dúvida de que a Mediação on-line, além de apresentar vantagens significativas como a economia de tempo e de recursos financeiros, por exemplo, é sim um método eficaz de Resolução de Conflitos em tempos de pandemia, desde de que os mediadores on-line estejam capacitados e aptos, tanto em relação à aplicação das ferramentas da mediação quanto ao procedimento e plataforma digital a serem utilizados durante o processo da mediação on-line.

## **CONCLUSÃO**

Ante o exposto, é possível concluir que o presente estudo finda de maneira satisfatória, tendo em vista que, o objetivo proposto foi alcançado e o problema de pesquisa respondido, de modo a deixar evidente que a mediação on-line é eficiente enquanto método de resolução de conflitos, no âmbito do poder judiciário, frente à imposição e necessidade do isolamento social, causada pelo advento da pandemia do COVID-19.

Além disso, pode-se confirmar as hipóteses levantadas no início do estudo, de que a mediação on-line apresenta muitas vantagens, como a economia de tempo e recursos, e que os avanços da tecnologia foram primordiais para garantir a continuidade dos processos, aproximar as pessoas e solucionar conflitos.

Constatou-se, ainda, que é plenamente possível superar a insegurança inicial inerente aos processos de mudança, sendo necessário, para tanto, que os mediadores adquiram habilidade para lidar de forma segura com as ferramentas e plataformas digitais.

Portanto, reitera-se que a mediação on-line é um método eficaz de resolução de conflitos em tempos pandêmicos, tanto que tem sido aplicado em diversos locais e graças a essa inovação tem sido possível dar andamento a uma grande quantidade de processos, bem como, comprovou-se que as tecnologias estão a favor do Poder Judiciário e através dela é possível aproximar os envolvidos no processo, além de poupar tempo e dinheiro dos mesmos.

Contudo, para que tudo ocorra na mais perfeita ordem, faz-se necessário que os mediadores sejam devidamente capacitados e estejam aptos, tanto em relação à aplicação das ferramentas da mediação quanto ao procedimento e plataforma digital a serem utilizados durante o processo da mediação on-line.

## REFERÊNCIAS

BACELLAR, R. P. **Juizados especiais**: a nova mediação para processual. São Paulo: RT, 2003.

BACELLAR, R. P. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BERG, E. A. **Administração de conflitos**: abordagens práticas para o dia a dia. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.

BRASIL. Lei nº 10.101, de 19 de dezembro de 2000. Dispõe sobre a participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa e dá outras providências. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF, 2000.

BRASIL. Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001. Dispõe sobre medidas complementares ao Plano Real e dá outras providências. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF, 2001.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Dispõe sobre o código de processo civil. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF, 2015.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF, 2015.



BRASIL. Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020. Altera a lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF, 2020.

BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre arbitragem. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF, 1996.

BRASIL. Constituição (1824). Constituição da República Federativa do Brasil. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF: Senado Federal, 1824.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf> Acesso em: 29 mar. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 314, de 20 de abril de 2020. Dispõe sobre a prorrogação no âmbito do Poder Judiciário, em parte, o regime instituído pela Resolução nº 313, de 19 de março de 2020, modifica as regras de suspensão de prazos processuais e dá outras providências. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Brasília, DF, 2020.

FERNANDES, T. R. M. et al. **Manual de negociação baseado na teoria de Harvard**. Brasília: EAGU, 2017.

GOIÁS (Estado). Decreto judiciário nº 866, de 24 de abril de 2020. Regulamenta a resolução CNJ nº 314/2020 e dá outras providências. **Lex** – Coletânea de Legislação e Jurisprudência, Goiás, 2020.

GONÇALVES, M. V. R. **Direito processual civil**. 11. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020, 1064 p.

MOISÉS, A. A. Z. P. Escuta ativa. *In: Informativo ADR&ODR Brasil* [livro eletrônico] – São Paulo: Csviewa, 2020. PDF. Disponível em: <https://www.csviews.com.br/informativo-adr-e-odr-brasil> Acesso em: 27 mar. 2021.

PAULO, V.; ALEXANDRINO, M. **Direito constitucional descomplicado**. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014.

PRADO, C. J. A.; ALMEIDA, G. M. Confiança em ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION). *In: Informativo ADR&ODR Brasil* [livro eletrônico] – São Paulo: Csviewa, 2020. PDF. Disponível em: <https://www.csviews.com.br/informativo-adr-e-odr-brasil> Acesso em: 27 mar. 2021.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico.** [e-book]. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SPALLETTA, E. C. Considerações gerais sobre mediação, mediador e a importância de um *rapport* positivo. *In: Informativo ADR&ODR Brasil* [livro eletrônico] – São Paulo: Csviewa, 2020. PDF. Disponível em: <https://www.csviews.com.br/informativo-adr-e-odr-brasil> Acesso em: 27 mar. 2021.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

UNIVERSIDADE SALGADO DE OLIVEIRA, Sistema de Bibliotecas. UNISISB, Inez Barcellos de Andrade ...[et al] (Organizador). **Manual para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos e Científicos: guia para alunos, professores e pesquisadores da UNIVERSO.** São Gonçalo, 2002. 85p.