

**XXXI CONGRESSO NACIONAL DO  
CONPEDI BRASÍLIA - DF**

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA,  
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

**JOSÉ QUERINO TAVARES NETO**

**GEYSON JOSÉ GONÇALVES DA SILVA**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Profa. Dra. Samyra Haydée Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

**Diretor Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

**Representante Discente:** Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

**Comunicação:**

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

**Eventos:**

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

A174

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I** [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: José Querino Tavares Neto, Geyson José Gonçalves da Silva – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-027-4

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Saúde: UM OLHAR A PARTIR DA INOVAÇÃO E DAS NOVAS TECNOLOGIAS

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária, gestão e administração da justiça. XXXI Congresso Nacional do CONPEDI Brasília - DF (3: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# **XXXI CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI BRASÍLIA - DF**

## **ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

---

### **Apresentação**

Grupo de Trabalho (GT16): Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I

O Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito-CONPEDI realizou o XXXI Congresso Nacional do Conpedi, nos dias 27, 28 e 29 de novembro de 2024, em Brasília/DF, cujo tema central foi “um olhar a partir da inovação e das novas tecnologias”, promovendo um profícuo debate com a presença de pesquisadores (docentes e discentes) dos mais diversos Programas de Pós-Graduação em Direito do país.

O Grupo de Trabalho “Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I” reuniu contribuições significativas que exploram diversos aspectos do atual contexto e abrangência do tema acesso à justiça, com especial destaque para a política judiciária e a gestão e administração da justiça, refletindo a complexidade atual do sistema de justiça, numa oportunidade única de cooperação e troca de experiências.

Nesse contexto, o Grupo de Trabalho contou com a exposição e debate de 20 artigos, que guardam perfeita pertinência com o tema e aprofundam os debates sobre o acesso à justiça no país, especialmente envolvendo o uso de novas tecnologias, e seu impacto na administração da justiça. E a diversidade dos trabalhos demonstra a profundidade das pesquisas realizadas em todo o país.

O Grupo de Trabalho ocorreu no primeiro dia do evento (27/11/2024), oportunidade na qual foram realizadas as comunicações orais e os debates na ordem abaixo, dos seguintes temas:

1) **COMPETÊNCIAS PESSOAIS DO MAGISTRADO: CAPACITAÇÃO PARA O GERENCIAMENTO EFICAZ DE DEMANDAS ESTRUTURAIS E LITÍGIOS DE ALTA COMPLEXIDADE**

2) **A JUSTIÇA MULTIPORTA COMO INSTRUMENTO DE DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL: DESAFIOS E PERSPECTIVAS**

- 3) EM BUSCA DA BALANÇA PERFEITA: COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA O EXERCÍCIO DA LIDERANÇA NA MAGISTRATURA
- 4) GOVERNANÇA E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NA DESJUDICIALIZAÇÃO: PRÁTICAS EXTRAJUDICIAIS NOS CARTÓRIOS BRASILEIROS
- 5) INTERPRETAÇÃO DO STF SOBRE A LEI DE ANISTIA E A ATUAÇÃO DOS AMICI CURIAE NAS ADPF'S Nº 153 E 320: PERSPECTIVAS PARA O JULGAMENTO DA ADPF Nº 320
- 6) JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A BUSCA PELA DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL
- 7) A INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL NO PODER JUDICIÁRIO: POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O SEU ENFRENTAMENTO E ACESSO À JUSTIÇA
- 8) A ACCOUNTABILITY SOCIAL NO ÂMBITO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO
- 9) ACESSO A ORDEM JURÍDICA JUSTA ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
- 10) MATERIALIDADE DO TRÁFICO DE DROGAS NA INTERCEPTAÇÃO TELEFÔNICA QUANDO NÃO OCORREU APREENSÃO DE ENTORPECENTES
- 11) A ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA COMO ENTIDADE PROCESSUAL NA GARANTIA CONSTITUCIONAL DO ACESSO A JUSTIÇA
- 12) O ACESSO À JURISDIÇÃO E AS DEMANDAS PREDATÓRIAS: UMA ANÁLISE DA NOTA TÉCNICA DE Nº 02/2021 DO CENTRO DE INTELIGÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL DE PERNAMBUCO E O PAPEL DE “BASTIÃO”.
- 13) O ACESSO À JUSTIÇA DE MULHERES VÍTIMA DO GASLIGTHING NO AMBIENTE INTRAFAMILIAR
- 14) O FENÔMENO DO ESTADO DE COISAS DO BRASIL COMO POLÍTICA JUDICIÁRIA: ESTUDO DO CASO DA ADPF 347 E O RECONHECIMENTO DE VIOLAÇÕES ESTRUTURAIS AOS DIREITOS FUNDAMENTAIS.

15) O PAPEL DA FUNAI NA VIABILIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA PARA OS POVOS INDÍGENAS

16) POLÍTICAS PÚBLICAS E EDUCAÇÃO JURÍDICA NA AMPLIAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA PARA GRUPOS VULNERÁVEIS

17) REVISITANDO O ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL: AS RESOLUÇÕES 453 E 454 DE 2022 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E OS DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS

18) TUTELA PROVISÓRIA E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS DAS PARTES: UMA ANÁLISE SOBRE O VIES DO ACESSO À JUSTIÇA

19) ACESSO À JUSTIÇA E TUTELA COLETIVA: INOVAÇÕES E DESAFIOS SOB A PERSPECTIVA DO ARTIGO 139, INCISO X, DO CPC

20) A REGULAMENTAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AS FAKE NEWS: UM ESTUDO COMPARADO SOB LESSIG

A expectativa é de que os artigos possam contribuir com a reflexão sobre o tema e também debater sobre possíveis soluções para as dificuldades enfrentadas na gestão e administração da justiça. Agradecemos ao grupo que conosco integrou o GT Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I.

Boa leitura a todos!

Atenciosamente,

Brasília/DF, novembro de 2024.

Prof. José Querino Tavares Neto (UFG)

Prof. Geyson Gonçalves (UFSC)

**ACESSO A ORDEM JURÍDICA JUSTA ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO DE  
CONFLITOS E AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**  
**ACCESS TO A FAIR JUSTICE SYSTEM THROUGH CONFLICT MEDIATION  
AND INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES**

**Douglas Alexander Prado <sup>1</sup>**

**Resumo**

O presente estudo versa sobre o acesso a ordem jurídica através da mediação de conflitos com a utilização de ferramentas tecnológicas; em especial, busca refletir sobre meios de vivificar e ampliar a eficácia e alcance da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Apresenta o uso das tecnologias de comunicação, informação e inteligência artificial como meio facilitador. Em específico, listar e reunir pontos favoráveis e pontos sensíveis do uso da Mediação Online pelo Poder Judiciário; compreender e ratificar a garantia de acesso à Justiça como Direito Fundamental por meio das mudanças legislativas, com ênfase a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil Brasileiro. É utilizado o tipo de pesquisa predominantemente teórica, com elementos de empiria, em especial sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Em síntese, propõe-se a Mediação on-line como alternativa de disseminação dos métodos autocompositivos e concertadas de pacificação social.

**Palavras-chave:** Política pública, Mediação online, Acesso à justiça, Tecnologia

**Abstract/Resumen/Résumé**

This study deals with access to the legal system through conflict mediation with the use of technological tools; in particular, it seeks to reflect on ways of vivifying and expanding the effectiveness and scope of the National Judicial Policy for the adequate treatment of conflicts of interest within the scope of the Judiciary. It introduces the use of communication, information and artificial intelligence technologies as a means of facilitation. Specifically, to list and gather favorable and sensitive points of the use of Online Mediation by the Judiciary; to understand and ratify the guarantee of access to Justice as a Fundamental Right through legislative changes, with emphasis on the Mediation Law and the Brazilian Code of Civil Procedure. The type of research used is predominantly theoretical, with empirical elements, especially on the National Judicial Policy for the adequate treatment of conflicts of interest. In conclusion, online Mediation is proposed as an alternative for the dissemination of self-composed and concerted methods of social pacification.

---

<sup>1</sup> Mestre em Direitos Fundamentais. Advogado. Negociador, Mediador e Árbitro. Professor de Direito em especial das Disciplinas de Mediação e Arbitragem. Designer de Sistemas de Soluções de Conflitos

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Public policy, Online mediation, Access to justice, Technology

## INTRODUÇÃO

A Política Pública de tratamento adequado de conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário que, vigora desde novembro de 2010, tornou-se viva através da Resolução nº 125, trazendo primeiramente para o âmbito jurídico e ao longo do tempo para a sociedade brasileira o conceito “adaptado” dos Estados Unidos da América de Corte Multiportas, para como preferimos chamar no Brasil de Sistema Multiportas, baseado nas ideias do emérito Professor da Universidade de Harvard Frank Sander.

Essas inovações tinham condão de ampliar as possibilidades de soluções de conflitos para os usuários do Poder Judiciário, introduzindo a mediação e repaginando a quase “marginalizada” e esquecida, conciliação. Mas não parou por aí, a Resolução nº 125, tinha base sólida e trouxe um eixo firme de características, conceitos e ações: a) a atualização do conceito de acesso à justiça, não como mero acesso aos órgãos judiciários e aos processos judiciais contenciosos, e, sim, como acesso a ordem jurídica justa; b) direito de todos os jurisdicionados à solução dos conflitos de interesses pelos meios mais adequados a sua natureza e peculiaridade, inclusive com a utilização os mecanismos adequados de resolução de controvérsias, além da solução adjudicada por meio de sentença; c) preocupação com a boa qualidade desses serviços de resolução de conflitos, com a adequada capacitação, treinamento e aperfeiçoamento permanente dos mediadores e conciliadores; d) disseminação da cultura de pacificação.

A implantação e mudança de paradigma não ocorrem de uma hora para outra e dificuldades de todos os espectros surgiram: orçamentária, de pessoal treinamento, capacitação, regionais, estruturais, conceituais, culturais, institucionais, interpessoais dentre outras.

Com o nascimento das legislações subsequentes, precisamente no ano de 2015, que ratificaram um caminho sem volta em prol das soluções adequadas aos conflitos, em especial a mediação, a Política Pública mostrou sua importância em apontar caminhos profícuos a serem seguidos e que o usuário do Poder Judiciário ou mesmo de sistemas privados de soluções de conflitos deveriam conhecer e utilizar.

Apesar da grande virtuosidade da Política Pública e das legislações posteriores que fortemente apontavam um caminho conciliatório: mais adequado, com maior autonomia, colaborativo, participativo, sustentável e célere, não criou, estatisticamente e perceptivelmente, uma alteração da cultura litigiosa, beligerante e unidimensional da grande maioria dos usuários do Poder Judiciário, e por que não dizer, de atores que buscam resolver conflitos, sejam eles cidadãos, Advogados, membros do Ministério Público, Defensorias Públicas, dentre outros.

As estatísticas parametrizadas dos Relatórios Justiça em Números do Poder Judiciário, aliados as Metas anuais para o Poder Judiciário demonstravam índices cada vez maiores de

congestionamento das demandas, índices conciliatórios estáveis em razão média de 12%, desde 2015 a 2023, aumento sutil na eficiência do Poder Judiciário ligado essencialmente a produtividade dos magistrados e servidores e sistemáticas sugestões de aumento nos índices de conciliação (mediação e conciliação), na casa de 2% anuais.

Partindo dessas premissas fica perceptível que o Poder Judiciário almeja um incremento constante nos índices de resoluções através das soluções adequadas, mediações e conciliações, destarte extrai-se que, levando a cabo as Metas do Poder Judiciário, em especial as Metas 5 (2013) e as Metas 3 (2015 até os dias atuais), esses índices de conciliação deveriam estar por volta de 22 a 25% de decisões homologatórias de acordo através desses métodos.

Contudo e, muito embora com o aumento significativo na instalação de Centros Judiciários de Soluções de Conflitos e Cidadania, com um incremento na ordem aproximada de mais de 400% de 2015 até 2023, ou seja, ambientes adequados para as mediações com facilitadores – mediadores, capacitados, atualizados e eficientes, isso não refletiu em melhoras quantitativas nos índices de conciliação (mediações e conciliações), sejam pré-processuais ou endo-processuais.

Ademais, um dos fins talvez de maior oportunidade de potencialização de resolver questões de diversos espectros ainda é tímido, o viés de cidadania dos CEJUSCs. Um Centro Judiciário conceitualmente no seu nascedouro previa não só acesso a soluções adequadas de conflitos contra outra parte, mas um espaço cidadão onde o usuário poderia acessar diversas questões facilitadoras, tais como: tirar um documento, acessar prestadores de serviços públicos (água, gás, energia, internet etc.), acessar o PROCON, Defensoria Pública, Ministério Público, OAB, acesso à internet, além, é claro, de soluções adequadas de conflitos através da negociação, mediação e conciliação.

Os Centros Judiciários têm potencial de serem Centros de Cidadania, respeitando questões orçamentárias e estruturais, o viés colaborativo extraído do centro conceitual da mediação pode permear esses locais e os gestores dos órgãos e entidades sejam públicas, sejam privadas, com fim de unirem esforços e parcerias em prol não apenas do cidadão, mas deles mesmos que manterão braços próximos da sociedade e das instituições congêneres, potencializando sua função social.

Nesse cenário, no escopo do presente estudo, propõe-se a Mediação através e com uso das tecnologias como método sustentável e economicamente viável, agregando a uma quarta parte ao procedimento de mediação. Desta feita, apresentar-se-á a mediação online ou, mediação virtual, como mais uma alternativa de disseminação das práticas colaborativas e concertadas de pacificação social, e para tal, valemo-nos de levantamento bibliográfico-

documental, com aspectos de empiria por força das experiências coletadas no segmento, com o objetivo descritivo-explicativo.

Em tudo, com o fito de refletir sobre meios de vivificar e ampliar a eficácia da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, em especial, considerar o uso da tecnologia no âmbito da mediação judicial e extrajudicial como meios facilitadores e sustentáveis de acesso à justiça, assim expomos o tema da Mediação Online – contexto histórico, diversidade de nomenclaturas, perspectiva (vantagens e pontos sensíveis); Tecnologias Facilitadoras; Resolução 326 e 358 de 2020 do Conselho Nacional de Justiça – Mediação Digital

## **1. MEDIAÇÃO COM USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - ONLINE**

Em tempos de avanços tecnológicos vertiginosamente rápidos, mudanças nos parâmetros comunicacionais perpassados pelas tecnologias, informações em grande quantidade a cada segundo que influenciam o comportamento humano, e, por conseguinte, novas características conflituosas e formas de resolver esses impasses: os métodos digitais, virtuais, híbridos ou correlatos avançam como formas eficazes de abordar tais situações.

Inicialmente devemos esclarecer as terminologias empregadas, eis que o termo na língua inglesa *online dispute resolution* (ODR), é reconhecida em língua espanhola como RDL, ou *resolución de disputas en línea*, todavia poderemos encontrar diversas traduções e versões quando transportamos para a língua portuguesa.

Contudo o anglicismo se mantém em alta e tornou-se costumeiro utilizarmos a sigla ODRs para definir ferramentas de resolução de conflitos que utilizam tecnologias para esse fim.

Em breve esboço histórico cumpre rever que por volta dos anos de 1996 nos Estados Unidos da América com o intenso desenvolvimento da utilização de internet e o fomento do comércio eletrônico, estudiosos sobre novas tecnologias começaram a explorar a articulação destas e os meios de resolver conflitos oriundos das relações comerciais eletrônicas, surgindo, naquele momento, a primeira ideia de que se denominaria ODR.

Percebeu-se, desta forma, que a internet seria campo comunicacional adequado para resolver conflitos e com o passar dos anos, sob a tutela do professor americano Ethan Katsh do Centro Nacional de Novas Tecnologias Aplicadas a Resolução de Conflitos da Universidade de Massachusetts - USA, os estudos sobre as relações entre: tecnologia, informação, comunicação, conflitos e resolução de conflitos, se intensificaram e ampliaram promovendo diversos

mecanismos, plataformas, sistemas, interligação entre os conflitos oriundos da internet e sua resolução.

Assim sendo, com o aumento exponencial das transações eletrônicas e o consequente e inevitável surgimento de questões conflituosas em parcela dessas vendas e serviços oferecidos se tornou necessário o surgimento de ferramentas ou alguns sistemas de resolução de conflitos efetivos oriundos dessas transações eletrônicas como objetivo claro de manter as vendas das plataformas constantes e conjuntamente ofertar aos clientes formas eficientes de resolver as questões.

Exemplos conhecidos são as plataformas Ebay, PayPal, Mercado Livre, Amazon e suas consequentes plataformas de resolução de disputas oriundas das transações realizadas.

Ficava claro que os sistemas de resolução de conflitos tradicionais (conhecidos em língua inglesa como ADR – Alternative Dispute Resolution), e o sistema judiciário não davam respostas rápidas e a contento para os usuários dos serviços mencionados, eis que a lógica da internet e da sociedade da informação e comunicação digital são distintas.

*Los métodos de resolución de conflictos en línea, conocidos por la expresión anglosajona Online Dispute Resolution (ODR), se originaron como consecuencia de la sinergia de la tecnología y los métodos alternativos de resolución de conflictos (Alternative Dispute Resolution o ADR) para dirimir las disputas originadas en Internet. (Elisavetsky 2019, p.13).*

A evolução nas décadas seguintes não só da tecnologia como as plataformas de comércio eletrônico aliado as de resoluções de conflitos foi gradativo, algumas vezes um pouco ousadas e a frente do tempo outras vezes funcionais e pontuais, o que auxiliou bastante a continuidade da relação usuário-consumidor e as empresas.

Podemos observar nesse ponto a crescente utilização das estruturas tecnológicas de informações e comunicações (TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação), ampliação de acesso a rede de internet, o comércio eletrônico, as transações e negócios realizados em diversos níveis em ambiente virtual, a sinergia e convergência dos usuários desses ambientes com as ferramentas oferecidas para resolver impasses fez surgir uma quarta parte, que agrega as três partes tradicionais (pessoa 1; pessoa 2 e facilitador), na resolução de conflitos, a própria tecnologia.

*Por que se fala de quarta parte? Um processo de resolução de conflitos presencial tem no mínimo três partes, que são a) solicitante (s); b) requeridos (s); c) operador do conflito; que ao fazer de forma virtual e não presencial surge uma “nova parte: d) TICs. (Conforti, 2014, p.122.)*

Fato é que não é mais possível entender o ser humano do século XXI sem considerar as tecnologias que nos permeiam, vivemos em um mundo globalizado e as revoluções tecnológicas experimentadas nos últimos tempos transformaram nosso modo de vida: não conseguimos mais sair de casa sem um smartfone, sem estar a cada minuto, ou segundo, conferindo o Instagram, o Facebook, o TikTok, o WhatsApp, o Telegram, os e-mails, a agenda eletrônica, acompanhando a compra realizada pelo “APP” da empresa de logística ou dos correios, enfim, estamos 100% conectados o tempo todo.

As complexidades sociais, a globalização, as instabilidades emocionais e relacionais, bem como todos os aspectos causadas por esse contexto faz com que ocorram resistências, adaptações e evoluções nos profissionais, nas ferramentas e metodologias de resolução de conflitos para se adequarem essa realidade.

Assim, sejamos imigrantes digitais (pessoas que nasceram entre o final da década de 1980 e o início da década de 1990 e experimentaram as evoluções tecnológicas), ou nativos digitais (pessoas que nasceram após a instauração das tecnologias como as conhecemos hoje), devemos ter ciência que a evolução tecnológica na resolução de conflitos acompanhou essa evolução de diversas formas e por diversos contextos sendo certo que devem ser considerados novas possibilidades através dos Sistemas de Resolução de Conflitos Online de acesso à justiça para resolver seus impasses.

Nesse sentido já se conhece diversas formas digitais de resolução de conflitos utilizadas e consagradas envolvendo, na sua maioria, a iniciativa privada através de plataformas de resolução de conflitos criadas por startups que gerenciam essas plataformas digitais que podem ser na modalidade: a) assíncronas (os envolvidos não interagem no mesmo tempo e espaço); b) síncronas (os envolvidos interagem no mesmo tempo e espaço); c) híbridas ou mistas (onde ambas as modalidades de comunicação estão presentes e interagem).

*En la mediación tradicional, la característica principal es la sincronidad. Esto implica ambas partes se encuentren al mismo tiempo ocupadas junto al facilitador o mediador en resolver el conflicto. En la mediación en línea se puede dar la instancia sincrónica, utilizando los diferentes medios tecnológicos que así lo permitan. Pero es muy utilizada la posibilidad de la comunicación asincrónica, en la que no se espera una respuesta inmediata de las partes. Las personas implicadas pueden conectarse en distintos momentos del día y de la noche, y pueden retrasar sus respuestas hasta que lo han pensado mejor, lo han consultado con otros, han investigado un poco más o, simplemente, han dejado pasar el tiempo. (Elisavetsky 2019, p.22).*

A negociação assistida, a mediação online e a arbitragem *online*, são exemplos desses procedimentos digitais de resolução de conflitos que estão presentes e disponíveis para os usuários em diversos espectros negociais e relacionais.

A negociação assistida, ou *assisted negotiation*, consiste na busca de um acordo entre as partes em conflito por meio de comunicação eletrônica, que normalmente ocorre através de correio eletrônico, chat ou mesmo por comunicação assíncrona pelo aplicativo da empresa de comércio eletrônico. Um dos exemplos de sucesso dessa modalidade é a plataforma Consumidor.gov.

A arbitragem online no Brasil, conquanto não exista menção expressa no texto legal (Lei 9.307/1996), também não encontra vedação e, desta forma, vem sendo utilizada e deve observar alguns critérios importantes, tais como: as formalidades previstas em lei – forma escrita da convenção de arbitragem; clareza sobre os meios de comunicação utilizados para assinatura da convenção; utilizar assinador digital encriptado e de notório reconhecimento e segurança; admissibilidade do procedimento arbitral digital observando as restrições legais; previsão expressa da possibilidade do procedimento digital ou híbrido; admissibilidade da sentença arbitral através de assinatura eletrônica dos árbitros; efetividade na comunicação às partes da sentença arbitral.

Assim sendo é cediço que diversas Câmaras de Arbitragem utilizavam há tempos formas híbridas de comunicação com as partes envolvidas no processo de arbitragem por diversos motivos, quais sejam: o uso de uma estrutura de online oferece respostas satisfatórias às principais dificuldades verificadas nos contratos vindos de relações online; a distância física das partes e as maiores taxas e custas para o processamento do pleito presencial; os custos adicionais, despesas com deslocamentos dos advogados e de tradutores (se necessário), despesas de transporte, deslocamento para outra localidade, a maior agilidade na comunicação por meios digitais e o alcance maximizado para todos; possibilidade de comunicação por aplicativos de mensagens com todos os envolvidos e a Câmara etc.

Por derradeiro não se pode deixar de mencionar à luz das novas tecnologias as plataformas, web sites, aplicativos e câmaras de soluções de conflitos eminentemente digitais que rapidamente surgem como opções de resolver impasses, utilizando diversas ferramentas como mencionada para atingir e maximizar resultados e rapidez na resolução, um dos exemplos mais em voga são as IAs (Inteligências Artificiais), com o ChatGPT da OpenAI sendo seu mais conhecido reflexo de Inteligência Generativa Treinada.

Nesse cenário borbulhante e dinâmico, se apresenta, como preferimos denominar a mediação online.

## 2. NOMENCLATURA DA MEDIAÇÃO ONLINE

Antes de adentrarmos nas peculiaridades da mediação online, necessário mencionar que não se tem, como nos ODRs, uma unanimidade na terminologia utilizada, por exemplo: no Brasil para a mediação de conflitos realizadas com auxílio ou através das tecnologias de informação, comunicação e generativas.

Iremos ver e ouvir mediação digital, mediação online, mediação eletrônica, enfim uma variedade de termos mencionando o mesmo, inclusive destaca-se que a legislação pátria diverge, cada qual utilizando uma terminologia, a saber:

Lei 13.140/2015 - Art. 46. 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.

Lei 13.105/2015 – art. 334 - § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

Resolução 125 do CNJ – Art. 6º - X criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, §7º, do Código de Processo Civil de 2015 e do art. 46 da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (lei de Mediação);.

Para nosso estudo e seguindo uma linha lógica eis que, podemos incluir a mediação realizada com auxílio ou através de tecnologias, como espécie do gênero dos ODRs, utilizaremos o termo – mediação online.

Pode-se definir a mediação como é um método de solução de conflitos, baseado em um procedimento judicial ou privado, que prima pela flexibilidade procedimental. Conduzido por um terceiro imparcial e facilitador, o mediador que deve ser capacitado e utilizar técnicas de diversas áreas do conhecimento com intuito de fomentar ou restabelecer a comunicação entre os envolvidos no impasse, criando ambiente propício para geração de opções positivas e sustentáveis para um eventual acordo total ou parcial, não devendo, como regra, avaliar ou opinar sobre as opções criadas, contudo exerce o papel de agente da realidade.

Ao transportar a definição para a mediação online incluímos a já mencionada quarta parte no procedimento, ou seja, as tecnologias da informação e comunicação, que através e, em conjunto com o mediador, que passa a também ter um papel de gestor de plataformas e

aplicações tecnológicas, garantidor da identidade das partes, e da confidencialidade durante e após o procedimento de mediação, compõe, com as partes envolvidas no conflito, todos os atores do processo.

A mediação online deve respeitar os mesmos princípios e características da mediação presencial, contudo, algumas características complementares devem fazer parte do rol de conhecimento dos usuários e do mediador deste serviço, tais como: i) qual a tecnologia a ser utilizada; ii) se o procedimento será sincrônico, assíncrono ou híbrido; iii) questões técnicas e procedimentais relativas as funções do mediador; iv) confiança no procedimento e no mediador; v) segurança das informações; vi) preservação da identidade e privacidade dos envolvidos; vii) legislação aplicável a forma online de mediação; viii) habilidades certificadas e comprovadas do mediador online (cyber mediador ou e-medi@dor).

Observa-se que a mediação online além de todos os princípios estruturais e legais que deve respeitar agrega em suas peculiaridades conceitos, princípios, preocupações e procedimentos próprios ligados as tecnologias da informação, comunicação e generativas, que em verdade são sua essência existencial.

Pensar de forma simplória que a mediação online é a mediação presencial transportada para, por exemplo, a plataforma de vídeo conferência (comunicação sincrônica), é um grande equívoco eis que, conquanto, principiologicamente ligadas e, procedimentalmente similares, a mediação online deve ter em conta outras questões ligadas as tecnologias, a preparação do mediador, a ampla informação, preparação e percepção das partes envolvidas, a identidade dos atores e a segurança dos dados e informações produzidas, resguardadas pela recente Lei geral de proteção de dados (LGPD - Lei 13.709/2018).

Por óbvio, adaptações são necessárias e constantes e para cenários distintos os dois modelos de mediação podem ser mais ou menos adequados, vantagens e desvantagens da mediação online em comparação com a mediação tradicional presencial, ou mesmo de forma independente, inúmeras reflexões devem ser tomadas em conta e, condutas devem ser pensadas antes mesmo de se utilizar de um procedimento online.

Importante contextualizar a mediação online na atualidade eis que passamos a não muito tempo por uma Pandemia Global causada por um vírus que, desde o início do ano de 2020 assolou todos os seres humanos do nosso planeta, essa doença foi denominada COVID-19 e seus efeitos mesmo com a utilização da vacina contra as manifestações mais graves ainda são sentidos globalmente.

Tal fato tem ligação direta com o desenvolvimento e crescimento dos ODRs na atualidade e entre eles a mediação online. Conquanto, como mencionado em linhas anteriores,

já existissem disponíveis para os usuários os ODRs e em especial a mediação online, inclusive com previsão legal desde 2015 (Lei de Mediação), tais não estavam em estágio de desenvolvimento amplo ou de acessibilidade em larga escala.

A Pandemia Global mudou o modo de vida de todos os nós, quarentena, isolamento, afastamento social, máscaras obrigatórias, higienização, sanitização, grupos de risco, teletrabalho, virtual, plataformas, ensino a distância, novo normal, dentre outros, são alguns termos que passamos a ouvir rotineiramente e tivemos, como aliás é característica do ser humano, que nos adaptar.

Não é diferente o que ocorreu com as pessoas que necessitavam resolver seus impasses, seus conflitos. De uma hora para outra os tribunais fecharam, os órgãos executivos fecharam, as empresas especializadas em gestão de conflitos idem, as câmaras de mediação e arbitragem de igual forma passaram a atender de forma unicamente virtual, levando os sistemas online de uma opção para a única via.

De certo que as empresas ou órgão públicos que haviam largado na frente no desenvolvimento ou aquisição de sistemas, plataformas, aplicativos e softwares se adaptaram mais rapidamente e puderam oferecer os serviços que já tinham ou lançaram mais rapidamente esses serviços, mas não foi a regra, em especial no âmbito público, que ainda, de alguma forma, vem se adaptando ou utilizando unicamente plataformas de videoconferência para realizar os serviços que lhes cabem.

Ao usuário coube e cabe decidir, no atual contexto da Pandemia, se para tratar de algum impasse opta pelos sistemas online de resolução de conflitos oferecidos pelo Poder Público ou a iniciativa privada ou simplesmente não o faz, mantendo de forma reprimida seus anseios de solução.

Assim sendo, vivenciamos profundas alterações no nosso modo de vida, inclusive na forma de como resolvemos conflitos. Mesmo com o controle da Pandemia Global, as intensas mudanças na forma de resolver conflitos ficaram como opções e em muitos lugares como vias principais de resolução, em verdade só nos resta adaptar-nos a elas e optar com informações objetivas e subjetivas qual escolheremos.

### **3. VANTAGENS E PONTOS SENSÍVEIS.**

Como em qualquer serviço que temos acesso existem vantagens e pontos a observar e melhorar, na mediação online não é diferente. Estamos em adaptação constante e o número de serviços, plataformas, formas, possibilidades e requisitos para ter e acessar a mediação online são diversos.

Várias experiências positivas e bem-sucedidas podem ser levadas como paradigmas transitórios para nos basearmos na escolha de um serviço de mediação online. A lei de Mediação brasileira aliada ao Código de Processo Civil menciona unicamente a possibilidade de utilização, mas em nenhum momento, e isso seria até absurdo, definem qual a plataforma, aplicação ou sistema deve ser utilizada, por exemplo.

Não podemos, entretanto, deixar de observar e declinar preocupação com diversos pontos peculiares à mediação online com objetivo de dar confiabilidade a esse sistema tão profícuo de resolução de conflito, e porque não dizer de ampliação de acesso a ordem jurídica justa, seja para os usuários, seja para os mediadores, bem como para os advogados que deverão junto com as partes elaborar estratégias no estudo, escolha e decisão por qual serviço utilizar.

Assim sendo podemos, sem pretensão de esgotar o tema, mencionar algumas características marcantes da mediação online, ou como a doutrina menciona: vantagens e pontos sensíveis em comparação a mediação presencial.

### **3.1 VANTAGENS.**

a) Custos – processo, administração, documentos físicos, tramitação, transporte, deslocamentos etc. Esses custos são menores, tanto em relação aos atores do processo como em relação a logística de todos envolvidos;

b) Flexibilidade – o desenho das reuniões, horários, atores e eventuais participantes extraordinários fica muito mais facilitado, muitas vezes ao alcance de um e-mail ou um grupo restrito do WhatsApp, Telegram ou coisa que o valha, onde todos tem acesso as informações de agenda de reuniões do procedimento;

c) Confidencialidade – Só terá acesso as reuniões os atores pré-determinados no processo de mediação, o mediador ganha a gestão do processo e da plataforma digital permitindo e admitindo somente quem pertence àquele procedimento de mediação;

d) Logística facilitada – os deslocamentos não são mais necessários, não importando onde esteja o ator ou parte, basta ter acesso à tecnologia determinada e necessária e a sessão acontece;

e) Tecnologias – não são necessários, na maioria dos casos, *softwares* complexos ou especiais, bem como, baixar aplicativos extremamente “pesados” no computador, tablet ou smartfone, para poder ter acesso as plataformas de mediação online, sejam síncronas ou assíncronas;

f) Contemporaneidade comunicacional – os seres humanos veem se comunicando de formas diferentes em comparação a décadas passadas, as tecnologias são nosso dia a dia e

resolver conflitos por plataformas digitais de comunicação e informação, talvez, seja mais adequado ao nativo digital ou mesmo ao imigrante digital adaptado;

g) Tempo – o acesso é mais célere e o procedimento, desde que não haja alguma questão específica, é maximizado no tempo e nas tomadas de decisões, eis que todos os atores, podem estar conectados a um clique, uma mensagem, um telefonema etc.;

h) Mediador – mediadores, empresas de gestão de conflitos, órgãos públicos que realizem mediação online que estejam preparados, capacitados, informados e treinados em tecnologias da informação e comunicação seu uso e operacionalização são fundamentais para o sucesso da mediação online.

### **3.2 PONTOS SENSÍVEIS.**

a) Tecnologias – da mesma forma que as tecnologias podem aproximar e fomentar a comunicação sem grandes esforços para obtê-las ou instalá-las em equipamentos eletrônicos, elas também podem ser limitantes, eis que para utilizá-las será necessário conhecimento mínimo para operá-las, ter acesso a internet, ter mínima qualidade de serviços, disponibilidade no local, dentre outros;

b) Questões de identidade – se a mediação online não ocorrer 100% do tempo de forma síncrona, poderá ocorrer interferência na tomada de decisões das partes envolvidas no conflito. Quando as comunicações são assíncronas não se tem como saber com absoluta certeza se foi realmente a parte que se manifestou daquela maneira;

c) Adequação das plataformas aos usuários – muitas plataformas podem apresentar idioma não compatível com o conhecimento dos atores do processo, desta forma, necessário tomar em conta essas questões para plena compressão por todos da tecnologia envolvida;

d) Assinatura eletrônica – para ter validade legal, as negociações ocorridas na mediação e, por ventura reduzidos a termo devem ter a preocupação com os protocolos de segurança não só dos meios tecnológicos utilizados, como da validade e veracidade eletrônica da assinatura postada no documento produzido, seja do local onde ocorrer a mediação ou, no caso de mediação internacional, do país onde o acordo será implementado. No Brasil já admitimos a validade da assinatura digital, todavia a atenção com as certificadoras e empresas que fornecem esse serviço devem ser preocupação latente da empresa gestora dos conflitos, do mediador, das partes, dos advogados, enfim de todos os atores da mediação online;

e) Incidentes tecnológicos – como mencionado no item “a”, diversos são os percalços que podem ocorrer em uma mediação online, em especial, na modalidade síncrona e que,

podem prejudicar, interromper, causar desconfianças, desprestigiar, influenciar a saída pelas partes, enfim tumultuar o procedimento.

f) Mediador - mediadores, empresas de gestão de conflitos, órgãos públicos que realizem mediação online e que não estejam preparados, capacitados, informados e treinados em tecnologias da informação e comunicação seu uso e operacionalização podem desprestigiar, causar insegurança, desconfiança e gerar questionamentos legais sobre o procedimento.

g) Análise da Linguagem não-verbal – talvez esse seja um dos pontos mais controvertidos e questionados pelos mediadores, mediandos e conhecedores de mediação, no sentido de questionar que em ambiente digital umas das ferramentas importantes da mediação, qual seja, a análise da linguagem corporal dos mediandos, não pode ser observada a contento ou mesmo nem pode ser observada se a mediação online for de forma assíncrona. Essa é uma questão sensível e técnica da mediação que ainda não temos uma resposta efetiva ou definitiva, nem sabemos se a teremos em verdade. A mediação online não deve ser plenamente comparada ou apenas transportada do ambiente presencial tradicional para o online, cada qual tem suas semelhanças, mas suas diferenças e talvez o âmbito de utilização, o espectro conflituoso, o tipo de relação entre as partes, a origem do conflito, a complexidade e quantidade dos envolvidos, deva ser observado para a devida escolha de qual mediação ou sistemas de resolução de conflito usar, enaltecendo a adequação.

A natureza humana é de evolução constante, não estaremos amanhã iguais a hoje como estamos diferentes de ontem, só por esse fato deveria ser tranquila a adaptação a novas tecnologias e novas formas de se relacionar, de estudar, de trabalhar, de consumir, de resolver conflitos etc.

Contudo essa percepção de tranquilidade e adaptação é subjetiva e relativa e a evolução em determinados contextos e sociedades é mais fácil para uns e mais difícil para outros, seja em níveis globais, regionais internacionais, nacionais, regionais internos, estaduais, municipais, locais etc.

Nesse sentido toda mudança necessita de uma maturação temporal e adaptação humana para o rompimento de paradigmas tradicionais, por exemplo: a forma de como resolvemos nossos conflitos. Entretanto essa maturação com a velocidade de surgimento de novas tecnologias em tempos atuais muitas vezes não se perfaz e quando tentamos entender uma nova experiência uma série de novas já estão disponíveis.

Em países orientados pelo *Civil Law* a tradicional utilização como forma de resolver conflitos do poder estatal foi e ainda é a “Via” mais utilizada, delegando a o estado juiz a decisão do certo e errado.

A inclusão mais acentuada da ideia dos Tribunais Multiportas – no sentido idealizado por Frank Sander -, ou seja, quando temos várias opções a escolher e adequar nossos conflitos ao sistema de resolução mais adequado, permeou diversas sociedades em diferentes momentos e a adaptação a elas romperam paradigmas, na medida em que fomenta o protagonismo dos envolvidos na solução dos impasses.

A ampliação de opções dentro e fora do Poder Judiciário tornou-se uma constante mudança de paradigma social, porquanto estamos impregnados em pensar que somente existe uma forma de solucionar conflitos e essa está atrelada ao Estado.

As legislações em vigência nos conduzem a agir e pensar de forma mais autônoma na escolha de um sistema para resolver nossos conflitos enaltecendo a utilidade, qualidade, pertinência, economicidade, excelência, adequação e, no caso da mediação, profundidade no tratamento dos conflitos humanos.

É nítido que o espaço para o modelo de justiça pensado apenas na decisão adjudicada não se sustenta, as sociedades evoluíram, as relações interpessoais evoluíram, a tecnologia evoluiu e evolui a cada segundo, a forma como nos comunicamos mudou e, os sistemas adequados de resolução de conflitos merecem completa e plena acolhida, mesmo porque visam e existem para beneficiar exatamente os usuários destes métodos.

Uma abordagem qualificada, técnica e adequada para cada situação conflituosa merece atenção, os sistemas de solução de conflitos sejam presenciais, através do uso de tecnologias ou híbridos devem agir de forma sinérgica com fito de ampliar o acesso à ordem jurídica justa no Brasil.

A mediação online e outros sistemas de resolução de conflitos que utiliza tecnologias são opções independentes de seus congêneres presenciais, são outras opções de resolução de conflitos, ampliam o acesso à ordem jurídica justa. As tecnologias disponíveis para resolução de conflitos são novos paradigmas a serem transpostos diariamente, mas não devem ser impeditivos e discriminados.

As tecnologias vieram para somar e ampliar o rol de possibilidades de acesso à ordem jurídica justa ou de uma solução adequada para os conflitos, contudo a informação ampla e irrestrita aliada a normas éticas, padrões, marcos, boas práticas, segurança das informações, conhecimento, compartilhamento, treinamento e viabilidade técnica devem sempre ser observados pelos usuários, bem com todos os atores envolvidos com a gestão dos sistemas de resolução de conflitos em que esfera for.

Obstáculos surgirão e, já existem na verdade, mas a forma de como lidaremos com eles definirá a velocidade do sucesso inevitável dos sistemas online de resolução de conflitos, e por via de consequência sua ampliação como mais uma forma de acesso a ordem jurídica justa.

#### **4. TECNOLOGIAS AUXILIADORAS.**

Inicialmente ressaltamos que o dinamismo tecnológico está em escala tão acelerada que falar sobre os meios utilizados para a consecução das mediações online pode, nesse exato momento, ser premiada com nova tecnologia para consecução da mediação, novo aplicativo, nova empresa ou câmara, novo *web site*, enfim, uma nova ferramenta de resolução de conflitos com uso de recursos das tecnologias da informação, comunicação ou uma IA generativa pré-treinada com funções de maximizar o tempo de resposta para os mediadores e por consequência dos usuários.

Nesse ínterim faremos um recorte temporal sobre as aplicações tecnológicas em vigência atualmente onde se percebe a relação profícua com a mediação online.

Em março de 2016, logo após a entrada em vigor no Código de Processo Civil e da Lei de Mediação o Conselho Nacional de Justiça, em plena e dinâmica atualização promulgou a Emenda 2 da Resolução nº 125 que na linha das noveis diplomas legais mencionados determina a criação de Sistemas de Mediação e Conciliação Digitais, a saber:

Art.6º...

X - criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Novo Código de Processo Civil e do art. 46 da Lei de Mediação; (Emenda 2 de 8 de março de 2016. Altera e acrescenta artigos e os Anexos I e III da Resolução 125, de 29 de novembro de 2010.)

Na vanguarda o CNJ acompanhando a previsão legal da Lei Especial de Mediação em seu art. 46 - 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. - já determinada o acolhimento dos usuários do Poder Judiciário por meios que eles chamaram de digitais, tanto na conciliação como na mediação. A consecução dessas diretrizes, todavia, era complexa e demandava aos Tribunais estudos, verificação orçamentária, viabilidade tecnológica, aspectos centrais e regionais, mitigação de assimetrias, dentre tantas outras particularidades.

De igual forma o diploma processual civil de 2015 em seus artigos 236, § 3º e 334, § 7º), já tinham o permissivo de audiências por videoconferência (sistema síncrono), contudo, como nos procedimentos de mediação a necessidade se mostrou mais forte que a permissividade legislativa, em especial com a indesejada chegada em 2019/2020 da Pandemia Global da COVID-19. Como se depreende:

Art. 236. Os atos processuais serão cumpridos por ordem judicial. § 3º Admite-se a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real.

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

Com a Pandemia o desuso e as resistências em face dos meios digitais tiveram que ser superadas, o isolamento social que se impôs à população mundial não congelou as questões conflituosas, ao revés, conflitos são inerentes ao ser humano e eles continuaram a existir, vide a litigiosidade gigantesca que vivenciamos no Brasil, além de novas demandas surgiram orbitando as questões relacionais pandêmicas.

De uma hora para outra a via de acesso a resolução de conflitos, passou a ser eminentemente por tecnologias da informação e comunicação, em síntese, por plataformas que de forma síncrona, assíncrona, híbrida, com algoritmos preditos, com auxílio de inteligência artificial ou correlatos foram disponibilizados aos usuários.

Diversos serviços tecnológicos foram utilizados e ainda são com pleno êxito para a conexão entre os atores dos conflitos, as ferramentas digitais sejam de que ordem for também precisaram se adaptar para oferecer maior facilidade, melhor custo-benefício, melhor intuitividade com o usuário, mais recursos audiovisuais, maior segurança, melhor banda, mais leveza para utilizar em aparelhos eletrônicos de porte dos usuários (telefones e smartphones), enfim uma gama de qualidades para ser atrativa e funcional.

## **5. EXPRIÊNCIAS TECNOLÓGIAS PÚBLICO E PRIVADAS**

Seguindo por esse caminho e atualizando suas linhas vividas, bem como dialogando não só com outras fontes legais, mas com as necessidades dos usuários o CNJ em 2020 editou a Resolução nº 358 que regulamentou e orientou os Tribunais para a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação chamado de SIREC (Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos por meio

da Conciliação e Mediação), bem como editou a Resolução nº 345 que cria o “Juízo 100% digital” possibilitando a utilização de videoconferência para realização de audiências judiciais. Como previsto no Art. 5º - As audiências e sessões no “Juízo 100% Digital” ocorrerão exclusivamente por videoconferência.

Na mesma linha as empresas ou câmaras privadas de resolução de conflitos, com exceção de inúmeras que já detinham sistemas híbridos ou digitais de comunicação com seus clientes, foram na mesma direção para contemplar a melhor qualidade de serviços aos seus clientes, pois como dito, os conflitos não ficaram esperando para eclodirem.

Em verdade um dos pontos fulcrais de toda essa corrida em busca da tecnologia é o real atendimento aos usuários finais, de nada adianta ser a melhor plataforma regada de “pirotecnias” se não atender adequadamente os atores que dela irão fazer uso.

Como meios para resolução de conflitos sejam eles síncronos, assíncronos ou híbridos, podemos mencionar, sem pretensão de esgotar, mesmo porque daqui a minutos podem surgir outros, podemos contextualizar os de maior uso atualmente:

1. e-mail (assíncrono);
2. chat (assíncrono – muito utilizado em negociações diretas);
3. sms, whatsapp, telegram ou similares (assíncrono);
4. ligações telefônicas com seres humanos ou IA (inteligência artificial – híbrido);
5. videoconferências (síncronos – Zoom, Google Meeting, Webex, Teams, etc).

Cada plataforma, sistema, meio, tem suas particularidades e peculiaridades não sendo uma melhor que a outra, na verdade a pergunta é: - Para quem se destina? Não podemos olvidar que as Tecnologias da mesma forma que podem abrir “mundos” e conectar distâncias inimagináveis e com rapidez, podem criar óbices, pois por mais avançado que seja o meio utilizado quem utiliza são seres humanos, pessoas.

A percepção que as tecnologias ampliaram sobremaneira, através da mediação online, o acesso a ordem jurídica justa parece clara e evidente, arriscando a dizer que o sistema Multiportas de acesso as soluções de conflitos receberam mais uma porta, a porta tecnológica da mediação. Contudo o cuidado com os usuários dos sistemas por meio de tecnologias deve ser de igual importância viabilizando todas as formas de acesso e facilitação para o alcance do usuário, na mais ampla e irrestrita postura de acolhimento a cidadania, como idealizado desde o primeiro momento por Kazuo Watanabe.

Certo que as tecnologias permeiam nossas vidas, certo também que seu uso deve ser adequado e regulado, deste modo para que a mediação online atinja todas suas potencialidade e virtudes premiando o usuário e todos os atores envolvidos na situação conflituosa, de forma

a facilitar o acesso a uma ordem jurídica justa, deve-se evoluir sempre com o foco nas pessoas, nos seres humanos com fito de ampliar de forma qualificada as formas de resolução de conflitos no Brasil, vivificando a Política Pública de tratamento adequado de conflitos para não só elevar a utilização da mediação e conciliação e eventuais acordos, mas um de seus objetivos, a qualidade dos serviços prestados aos usuários do Poder Judiciário.

## **CONCLUSÃO**

O efetivo acesso à ordem jurídica justa, acesso a forma sustentável de acesso à justiça, conquanto com várias “vias”, através do Poder Público, ou através de meios privados, ainda precisam de esforços de todos para atingir seus fins de maior inserção social do condão da pacificação aliado a uma percepção geral de credibilidade, profissionalismo, eficiência, qualidade, colaboração e autonomia de todos os atores envolvidos na resolução de conflitos, que porventura possam ser amplificados sobremaneira através das evoluções tecnológicas diárias, que alteram o mapa mental dos seres humanos a cada geração.

Ao longo dos quase quatorze anos de Política Pública muitos fatos e transformações ocorreram, seja pela forma como os seres humanos se adaptam constantemente com as novas nuances tecnológicas, seja como a evolução e características conflituosas permeiam nossas vidas, seja como lidamos com as questões que nos afligem, seja como tomamos decisões, com mais ou menos embasamento, enfim não somos como ontem, e possivelmente não temos certeza de como seremos amanhã.

No ano de 2016, acompanhando a lei de Mediação e o Código de Processo Civil ambos editados em 2015, que já previam em suas linhas a possibilidade de mediação online, a Resolução nº 125 evolui novamente possibilitando e orientando os Tribunais a construir soluções tecnológicas para efetivar a mediação e conciliação por meios digitais. Sistemas e ações que em diversos locais ficaram “adormecidos” até a necessidade urgente causada pelo Pandemia Global da COVID-19.

No ano de 2020 as tecnologias da informação e da comunicação foram aplicadas e operacionalizadas para que a vida do ser humano pudesse, de alguma forma, continuar existindo, profissional, familiar, emocional, comercialmente etc., e as formas de abordar e solucionar conflitos.

O acesso a ordem jurídica justa assume novos contornos, uma nova opção ou novas opções de resoluções de conflitos: mediação com uso das tecnologias. Várias formas: síncronas, assíncronas, híbridas, conjugadas etc., estão a ser utilizadas nesse exato momento, desafios e

preocupações de diversas montas rondaram e rondam a mediação online, ainda mais com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em 2020.

A evolução é consequência da utilização, as preocupações são bem-vindas e alertam para a eficiência e o profissionalismo, as adaptações e o mapa mental dos usuários serão formados paulatinamente, uns mais rápidos outros mais morosos, as características conceituais da mediação irão se acomodar e adequar as tecnologias, contudo inegável o fato das possibilidades de potencialização, aproximação, conexão, facilitação, inclusão, economicidade, logística, que as tecnologias trazem para a mediação.

A mediação online em uma sociedade, resguardadas as questões regionalizadas, observando com acuidade eventuais obstáculos pontuais de acesso, a segurança dos dados, as peculiaridades culturais, as possibilidades econômicas, cada vez mais conectada e permeada por tecnologias, possibilidades reais e firmes de ampliar o acesso a ordem jurídica justa potencializando sobremaneira a efetividade na pacificação social, na estreita linha dos conceitos promulgados em 2010.

## REFERÊNCIAS

- ARBIX, D.do A. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.
- BUSH, R. A. B.; FOLGER, J. P. **La promesa de la mediación**. Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento. Tradução de Aníbal Leal. Barcelona: Granica, 1996.
- CAHALI, F. **Curso de Arbitragem. Mediação, Conciliação e Resolução CNJ 125/2010**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011
- CALCATERRA, R.A. **Mediación Estratégica**, Barcelona, Gedisa Editorial, 2012.
- CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**, Porto Alegre, Fabris Editor, 2002
- CNN BUSINESS. **Brasil tem mais smartphones que habitantes, aponta FGV**. Site: <https://www.cnnbrasil.com.br>, 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/brasil-tem-mais-smartphones-que-habitantes-aponta-fgv/#:~:text=S%C3%A3o%20242%20milh%C3%B5es%20de%20celulares,a%201%2C6%20por%20pessoa>. Acesso em: 13 de novembro de 2022.
- CONFORTI, F. **Pequeño Manual de Mediación Electrónica**. 2. ed. Alicante: Acuerdo Justo Editorial, 2014.
- ECKSCHMIDT, T.; Magalhães, M. E. S.; Muhr, D. **MESC – Meios Eletrônicos para Solucionar Conflitos** – São Paulo: Moderattus, 2016.
- ELISAVETSLY, Alberto. **La Mediación a luz de las Nuevas Tecnologías**. 1ª.ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Erreius, 2019.
- FOLGER, J.; JONES, T. **Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales**. Buenos Aires-Argentina: Paidós, 1997.
- Fux, L. (coord.). **Tecnologia e justiça multiportas [recurso eletrônico]** - Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021.
- GRINOVER, A.P.; WATANABE, K.; LAGRASTA NETO, C.(Coord.). **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia pratico para a instalação do setor de conciliação e mediação**. São Paulo: Atlas, 2007.
- LAGRASTA, V. F. **Inovações Tecnológicas nos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos** - São Paulo: Expressa, 2022.
- PELUSO, C., RICHA, M., GRINOVER, A., WATANABE, K., **Conciliação e Mediação: Estrutura da Política Judiciária Nacional**. CNJ. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011.
- PRADO, D.A. **Mediação e tecnologia: a evolução da política pública**. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023
- PRADO, Douglas Alexander. **Como advogar na mediação**. São Paulo: Expressa Jur, 2023.
- SCHELLING, T. **The strategy of conflict**, Boston, Harvard University Press, 2001.
- SUSSKIND, I., CRUIKSHANK, J., **Breaking the Impasse**. EUA: Basic Books Inc., 1987.
- SUSSKIND, R. **Tribunales online y la Justicia del futuro**. Espanha: Wolters Kluwer España, S.A., 2020.
- TRAVAIN, L. A. L. **Resolução de Disputas On-Line: Um projeto de futuro**. 2ª Edição. São Paulo. Amazon, 2021.