

II ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO - II ENDIF

**MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

M489

Mediação, resiliência e inovação social na administração pública [Recurso eletrônico on-line]
organização II Encontro Nacional de Direito do Futuro: Escola Superior Dom Helder Câmara
– Belo Horizonte;

Coordenadores: Livia Dias Barros, Roberta Cruz da Silva e Cíntia Silva Pereira – Belo
Horizonte: Escola Superior Dom Helder Câmara - ESDHC, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-394-7

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Justiça social e tecnológica em tempos de incerteza.

1. Direito do Futuro. 2. Justiça Social. 3. Justiça Tecnológica. I. II Encontro Nacional de
Direito do Futuro (1:2025 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

II ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO - II ENDIF MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Apresentação

O II Encontro Nacional de Direito do Futuro (II ENDIF), organizado pelo Centro Universitário Dom Helder com apoio técnico do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito – CONPEDI, reafirma-se como um espaço qualificado de produção, diálogo e circulação do conhecimento jurídico, reunindo a comunidade científica em torno de um propósito comum: pensar, com rigor metodológico e sensibilidade social, os caminhos do Direito diante das transformações que marcam o nosso tempo. Realizado nos dias 09 e 10 de outubro de 2025, em formato integralmente on-line, o evento assumiu como tema geral “Justiça social e tecnológica em tempos de incerteza”, convidando pesquisadoras e pesquisadores a enfrentar criticamente os impactos da inovação tecnológica, das novas dinâmicas sociais e das incertezas globais sobre as instituições jurídicas e os direitos fundamentais.

Nesta segunda edição, os números evidenciam a força do projeto acadêmico: 408 trabalhos submetidos, com a participação de 551 pesquisadoras e pesquisadores, provenientes de 21 Estados da Federação, culminando na organização de 31 e-books, que ora se apresentam à comunidade científica. Essa coletânea traduz, em linguagem acadêmica e compromisso público, a vitalidade de uma pesquisa jurídica que não se limita a descrever problemas, mas busca compreendê-los, explicar suas causas e projetar soluções coerentes com a Constituição, com os direitos humanos e com os desafios contemporâneos.

A publicação dos 31 e-books materializa um processo coletivo que articula pluralidade temática, densidade teórica e seriedade científica. Os textos que compõem a coletânea passaram por avaliação acadêmica orientada por critérios de qualidade e imparcialidade, com destaque para o método double blind peer review, que viabiliza a análise inominada dos trabalhos e exige o exame por, no mínimo, dois avaliadores, reduzindo subjetividades e preferências ideológicas. Essa opção metodológica é, ao mesmo tempo, um gesto de respeito à ciência e uma afirmação de que a pesquisa jurídica deve ser construída com transparência, responsabilidade e abertura ao escrutínio crítico.

O II ENDIF também se insere em uma trajetória institucional já consolidada: a primeira edição, realizada em junho de 2024, reuniu centenas de pesquisadoras e pesquisadores e resultou na publicação de uma coletânea expressiva, demonstrando que o Encontro se

consolidou, desde o início, como um dos maiores eventos científicos jurídicos do país. A continuidade do projeto, agora ampliada em escopo e capilaridade, reafirma a importância de se fortalecer ambientes acadêmicos capazes de integrar graduação e pós-graduação, formar novas gerações de pesquisadoras e pesquisadores e promover uma cultura jurídica comprometida com a realidade social.

A programação científica do evento, organizada em painéis temáticos pela manhã e Grupos de Trabalho no período da tarde, foi concebida para equilibrar reflexão teórica, debate público e socialização de pesquisas. Nos painéis, temas como inteligência artificial e direitos fundamentais, proteção ambiental no sistema interamericano, proteção de dados e herança digital foram tratados por especialistas convidados, em debates que ampliam repertórios e conectam a produção acadêmica aos dilemas concretos vividos pela sociedade.

A programação científica do II ENDIF foi estruturada em dois dias, 09 e 10 de outubro de 2025, combinando, no período da manhã, painéis temáticos com exposições de especialistas e debates, e, no período da tarde, sessões dos Grupos de Trabalho. No dia 09/10 (quinta-feira), após a abertura, às 09h, realizou-se o Painel I, dedicado aos desafios da atuação processual diante da inteligência artificial (“Inteligencia artificial y desafios de derechos fundamentales en el marco de la actuación procesal”), com exposição de Andrea Alarcón Peña (Colômbia) e debate conduzido por Caio Augusto Souza Lara. Em seguida, às 11h, ocorreu o Painel II, voltado à proteção ambiental no Sistema Interamericano, abordando a evolução da OC-23 ao novo marco da OC-32, com participação de Soledad Garcia Munoz (Espanha) e Valter Moura do Carmo como palestrantes, sob coordenação de Ricardo Stanziola Vieira. No período da tarde, das 14h às 17h, desenvolveram-se as atividades dos Grupos de Trabalho, em ambiente virtual, com apresentação e discussão das pesquisas aprovadas.

No dia 10/10 (sexta-feira), a programação manteve a organização: às 09h, foi realizado o Painel III, sobre LGPD e a importância da proteção de dados na sociedade de vigilância, com exposições de Laís Furuya e Júlia Mesquita e debate conduzido por Yuri Nathan da Costa Lannes; às 11h, ocorreu o Painel IV, dedicado ao tema da herança digital e à figura do inventariante digital, com apresentação de Felipe Assis Nakamoto e debate sob responsabilidade de Tais Mallmann Ramos. Encerrando o evento, novamente no turno da tarde, das 14h às 17h, seguiram-se as sessões dos Grupos de Trabalho on-line, consolidando o espaço de socialização, crítica acadêmica e amadurecimento das investigações apresentadas.

Ao tornar públicos estes 31 e-books, o II ENDIF reafirma uma convicção essencial: não há futuro democrático para o Direito sem pesquisa científica, sem debate qualificado e sem

compromisso com a verdade metodológica. Em tempos de incerteza — tecnológica, social, ambiental e institucional —, a pesquisa jurídica cumpre um papel civilizatório: ilumina problemas invisibilizados, questiona estruturas naturalizadas, qualifica políticas públicas, tensiona o poder com argumentos e oferece horizontes normativos mais justos.

Registramos, por fim, nosso reconhecimento a todas e todos que tornaram possível esta obra coletiva — autores, avaliadores, coordenadores de Grupos de Trabalho, debatedores e equipe organizadora —, bem como às instituições e redes acadêmicas que fortalecem o ecossistema da pesquisa em Direito. Que a leitura desta coletânea seja, ao mesmo tempo, um encontro com o que há de mais vivo na produção científica contemporânea e um convite a seguir construindo, com coragem intelectual e responsabilidade pública, um Direito à altura do nosso tempo.

Belo Horizonte-MG, 16 de dezembro de 2025.

Prof. Dr. Paulo Umberto Stumpf – Reitor do Centro Universitário Dom Helder

Prof. Dr. Francelim Jorge Sobral de Brito – Vice-Reitor e Pró-Reitor de Graduação do Centro Universitário Dom Helder

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – Pró-Reitor de Pesquisa do Centro Universitário Dom Helder

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO ONLINE: AVANÇO TECNOLÓGICO OU REDUÇÃO DA EFETIVIDADE HUMANA?

ONLINE MEDIATION AND CONCILIATION: TECHNOLOGICAL ADVANCE OR REDUCTION OF HUMAN EFFECTIVENESS

Nádia José das Neves

Resumo

A mediação e conciliação são incentivadas no Brasil para pacificação social, com suporte de diversas legislações e a Lei nº 13.140/2015, que validou a mediação eletrônica. A pandemia da COVID-19 acelerou a digitalização, com a Resolução CNJ nº 354/2020 conferindo validade jurídica a audiências virtuais. Este estudo analisa a efetividade da mediação e conciliação online, confrontando benefícios (celeridade, acesso à justiça, redução de custos) com desafios emocionais e comunicacionais. Conclui-se que a tecnologia deve apoiar a resolução de litígios, não substituir a experiência humana. Modelos híbridos e capacitação profissional são cruciais para garantir efetividade e humanização no Brasil.

Palavras-chave: Mediação, Conciliação, Tecnologia, Humanidade

Abstract/Resumen/Résumé

Mediation and conciliation are widely encouraged in Brazil for social pacification, supported by various laws and Law No. 13.140/2015, which validated electronic mediation. The COVID-19 pandemic accelerated digitalization, with CNJ Resolution No. 354/2020 granting legal validity to virtual hearings. This study analyzes the effectiveness of online mediation and conciliation, contrasting benefits (speed, access to justice, cost reduction) with emotional and communication challenges. It concludes that technology should support dispute resolution, not replace human experience. Hybrid models and professional training are crucial to ensure effectiveness and humanization in Brazil

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Mediation, Conciliation, Technology, Humanity

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A presente pesquisa tem como foco a análise da mediação e da conciliação como métodos autocompositivos de resolução de conflitos, ressaltando os diversos incentivos estatais previstos na legislação infraconstitucional brasileira para sua efetiva implementação. A mediação e a conciliação, marcadas por sua informalidade, celeridade e potencial restaurativo, vêm sendo cada vez mais valorizadas como formas alternativas de resolução de litígios, sobretudo por promoverem o protagonismo das partes na construção da solução. Diversos diplomas legais reforçam essa tendência, como o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), que incorporou em seu texto princípios e dispositivos voltados à autocomposição (artigos 165 a 175), incentivando expressamente a mediação e a conciliação desde a fase inicial do processo.

Outras legislações infraconstitucionais também se alinham a esse movimento. O Código Civil, ao tratar da função social do contrato (art. 421) e da boa-fé objetiva (art. 422), contribui para uma cultura de pacificação. O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, valoriza soluções consensuais e a reparação célere de danos (arts. 4º e 6º), enquanto o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) prevê a prioridade da mediação em conflitos familiares, conforme o artigo 100, parágrafo único, inciso V. Já no âmbito penal, a Lei nº 9.099/1995, que rege os Juizados Especiais Criminais, consagra a conciliação e a transação penal como meios de solução de infrações de menor potencial ofensivo, representando incentivo claro à autocomposição também na esfera criminal.

A promulgação da Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação judicial e extrajudicial, representou um marco regulatório essencial, ao estabelecer diretrizes específicas para a prática e ao permitir sua realização por meios eletrônicos, desde que haja concordância entre as partes. Esse dispositivo legal se mostrou ainda mais relevante diante do cenário de emergência sanitária provocado pela pandemia da COVID-19, que impulsionou o uso de tecnologias no Judiciário. A Resolução CNJ nº 354/2020, ao equiparar audiências por videoconferência às presenciais, regulamentou sua validade jurídica e reforçou o uso de plataformas digitais para sessões de conciliação e mediação.

Neste contexto, o problema de pesquisa a ser enfrentado é: seriam as sessões de mediação e conciliação realizadas por meios virtuais tão eficazes quanto aquelas conduzidas presencialmente? Tal questionamento ganha importância diante da necessidade de equilibrar celeridade, acesso à justiça e a preservação da dimensão humana dos conflitos. O presente

trabalho, portanto, tem como objetivo central analisar criticamente a efetividade da mediação e conciliação online, considerando o aparato legal existente, estudos empíricos, fundamentos doutrinários e experiências práticas recentes. Para isso, serão adotadas três perspectivas complementares — técnico-pragmática, humano-emocional e soluções híbridas — a fim de identificar os avanços, os desafios e os limites impostos pela virtualização desses mecanismos de pacificação social.

A metodologia adotada é a da vertente jurídico-social, conforme a classificação de Gustin, Dias e Nicácio (2020), tendo como tipo genérico a pesquisa jurídico-projetiva. O raciocínio desenvolvido será majoritariamente dialético, com base em revisão teórica e análise bibliográfica. A proposta busca contribuir com a consolidação de uma cultura de paz e diálogo, fortalecida pelos diversos incentivos legislativos à mediação e à conciliação, inclusive em formatos digitais.

Os principais desafios na implementação da cultura de paz através da mediação e conciliação no Brasil, especialmente no contexto online, podem ser categorizados da seguinte forma:

1. Limitações Humanas e Emocionais: O texto aponta uma preocupação significativa com a fragilização da comunicação não verbal e da conexão humana em ambientes virtuais. A capacidade de "sentir as partes", como mencionado por um magistrado, é crucial em muitos casos, e essa dimensão empática pode ser comprometida em sessões online. A perda de confiança no formato remoto, refletida na queda de sentenças homologatórias, sugere que a ausência do contato humano direto é um obstáculo relevante.

2. Desafios Comunicacionais e Estruturais: O ambiente virtual impõe barreiras à comunicação plena. A falta de acesso a equipamentos adequados ou a uma conexão de internet estável por todas as partes pode gerar exclusão e prejudicar a isonomia do processo. Além disso, a ausência de um ambiente neutro e controlado, como o que se tem em uma sessão presencial, pode dificultar a construção de um diálogo produtivo.

3. Necessidade de Capacitação Específica: O sucesso da mediação e conciliação, seja online ou presencial, depende da habilidade dos mediadores. O texto destaca a necessidade de uma capacitação específica para mediadores digitais, que vá além do conhecimento técnico das plataformas e inclua o desenvolvimento de habilidades para estimular a empatia e a conexão humana à distância. A falta de profissionais com essa qualificação específica é um grande desafio.

4. Resistência à Mudança e Cultura do Litígio: Apesar dos incentivos legais, ainda existe uma forte cultura do litígio no Brasil, onde a busca por uma sentença judicial é vista como a principal forma de resolver conflitos. A implementação de uma cultura de paz exige uma mudança de mentalidade de advogados, partes e até mesmo de magistrados, que precisam passar a ver a mediação e a conciliação como métodos eficazes e prioritários, e não apenas como uma etapa formal do processo.

A mediação foi uma opção oferecida pela comunidade jurídica à clientela marginal; ela foi desenhada para resolver as demandas da população pobre que não podia contratar um advogado e que era particularmente atingida pelo congestionamento e demora dos tribunais. A arbitragem, diferentemente, expressou a preferência de comerciantes, especialmente de Nova Iorque, por autorregulação de seus interesses sem a intervenção do direito ou de advogados. (AUERBACH, 1983, p.96).

Por outro lado, a mediação e a conciliação tiveram origem em uma preocupação social com o acesso à justiça. Inicialmente, esses métodos eram destinados a atender populações marginalizadas, com pouco acesso às vias tradicionais de resolução de conflitos, devido a fatores socioeconômicos, culturais ou geográficos. Com o tempo, suas aplicações foram se ampliando, sendo reconhecidas pelo sistema jurídico como formas eficazes de promover a autocomposição, ou seja, a construção de um acordo pelas próprias partes com a facilitação de um terceiro neutro (o mediador ou conciliador).

No Brasil, a Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação) e o Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) fortaleceram esses mecanismos, promovendo sua integração ao sistema judicial e incentivando sua utilização em diversas áreas, como família, consumo, relações de vizinhança, entre outras.

Apesar dos avanços legais supracitados, a cultura do litígio ainda predomina no Brasil. Buscar uma sentença judicial é, muitas vezes, visto como a forma mais legítima e eficaz de resolver conflitos, enquanto a mediação e a conciliação são tratadas como etapas formais e não como soluções reais.

Essa resistência à mudança está enraizada na formação jurídica tradicional, que valoriza o confronto judicial e dedica pouco espaço aos métodos consensuais. Advogados, magistrados e até as próprias partes muitas vezes desconfiam da mediação, por medo de perda de poder, por desconhecimento ou pela crença de que somente a sentença garante justiça.

Além disso, há barreiras práticas: falta de capacitação adequada, estrutura insuficiente para mediações, e ausência de incentivos concretos que valorizem a resolução consensual. O

ambiente jurídico ainda privilegia o formalismo e a autoridade da decisão judicial, dificultando a consolidação de uma cultura de paz.

Superar esse cenário exige mudança de mentalidade e ações coordenadas. É fundamental investir na formação de profissionais com foco em negociação e mediação, criar políticas públicas que incentivem esses métodos e envolver o Judiciário na valorização efetiva da autocomposição. A tecnologia, ao permitir mediação e conciliação online, pode ser aliada nesse processo, desde que venha acompanhada de transformação cultural.

A verdadeira efetividade da mediação não depende apenas de ferramentas tecnológicas, mas do comprometimento humano com o diálogo e com a solução pacífica dos conflitos.

Em resumo, os desafios são multifacetados, envolvendo aspectos tecnológicos, humanos, culturais e de formação profissional. A superação desses obstáculos, passa por soluções como os modelos híbridos e o investimento contínuo na capacitação dos profissionais envolvidos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Mediação e Conciliação no Ordenamento Jurídico Brasileiro

A Lei n. 13.140/2015 estabelece os fundamentos da mediação judicial e extrajudicial, determinando a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) para mediar sessões consensuais, e delimita prazos processuais e regras de confidencialidade. O artigo 46 da mesma lei prevê a possibilidade expressa de mediação online, desde que haja concordância das partes.

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.

Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei.

2.2 O Avanço da Tecnologia e as Sessões Online

A Resolução CNJ n. 354/2020 formalizou a validade das audiências virtuais, reconhecendo-as como equivalentes às presenciais para efeitos legais, com garantia de

publicidade, prerrogativas processuais e registro audiovisual nos autos. O CNJ também editou a Resolução n. 358/2020, estimulando o uso de mediação online com sistemas informatizados nos tribunais.

Art. 1º Esta Resolução regulamenta a realização de audiências e sessões por videoconferência e telepresenciais e a comunicação de atos processuais por meio eletrônico nas unidades jurisdicionais de primeira e segunda instâncias da Justiça dos Estados, Federal, Trabalhista, Militar e Eleitoral, bem como nos Tribunais Superiores, à exceção do Supremo Tribunal Federal.

Art. 2º Para fins desta Resolução, entende-se por:

I – videoconferência: comunicação a distância realizada em ambientes de unidades judiciárias; e

II – telepresenciais: as audiências e sessões realizadas a partir de ambiente físico externo às unidades judiciárias.

3 DISCUSSÃO: TRÊS ÂNGULOS DE ANÁLISE

3.1 Efetividade Técnica e Pragmática

Estudos no Cejusc de Primavera do Leste (MT) mostram altos índices de acordo em sessões pré-processuais: 77,4% para conciliação e 85% para mediação em 2018. Em contrapartida, dados no Recife (TJPE) indicam desempenho muito inferior em sessões designadas: apenas 6% de acordos efetivados considerando os processos, ou 2,9% em audiência já realizada.

No TJSP, o sistema PROJUDI-BA obteve 91% de sucesso em família; 32% em cível; e 44% extrajudicial — média equivalente aos 55,6% de sessões presenciais. O uso da mediação e conciliação reduz o tempo de tramitação e custos, e foi incentivado pelo novo Código de Processo Civil de 2015 e pela expansão dos Cejusc (de 362 em 2014 para 649 em 2015).

3.2 Limitações Humanas e Emocionais

Apesar dos avanços, há limitações sensíveis no campo emocional. Pesquisa do Jus Navigandi indica queda nas sentenças homologatórias desde 2020 (de 2.987.623 em 2015 para 2.426.027 em 2020), possivelmente em razão da pandemia e da perda de confiança no formato remoto.

Estudos apontam que audiências online oferecem flexibilidade, rapidez e acesso ampliado à justiça, mas levantam preocupação com a fragilização da comunicação não verbal e da conexão humana. A declaração de um magistrado de que “em audiências de conciliação referentes a acidentes de trânsito, era necessário sentir as partes, e não somente ouvir” ilustra o impacto emocional comprometido.

3.3 Caminhos Intermediários: Modelo Híbrido e Capacitação

Sugere-se um modelo híbrido, combinando sessões presenciais para momentos de alta sensibilidade emocional com tentativas digitais eficazes em contextos de menor carga afetiva. A capacitação específica para mediadores digitais, somada ao investimento em ferramentas tecnológicas e protocolos que estimulem empatia à distância, pode atenuar limitações humanas.

Experiências como o PROJUDI-BA demonstram que, com sistemas eficazes, a eficácia pode se manter próxima do presencial. Estudos internacionais — como o uso de inteligência artificial e modelos linguísticos para análise de conflitos — mostram potencial futuro para suporte digital aos mediadores.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho conclui que a mediação e a conciliação online apresentam benefícios notáveis em termos de celeridade, economia e acessibilidade — sobretudo em contextos como conflitos familiares e juizados com infraestrutura digital adequada. Entretanto, há limitações significativas, especialmente na dimensão humana, emocional e comunicativa, onde o “sentir” parte vulnerável faz diferença.

Sugere-se que, para manter a efetividade sem perder a dimensão empática, o caminho está nos modelos híbridos, nos quais sessões iniciais ou sensíveis são presenciais, e o digital é útil para casos de menor complexidade. A capacitação de mediadores digitais e o uso de protocolos humanizadores são fundamentais.

A digitalização dos métodos autocompositivos trouxe ganhos relevantes para acesso à Justiça, especialmente no contexto pós-pandemia, com plataformas online de mediação e conciliação. No entanto, é essencial compreender que a mediação é, por natureza, uma prática relacional, baseada na escuta ativa, empatia, confiança e construção conjunta de soluções. Elementos que não podem ser plenamente automatizados.

Embora as plataformas digitais ampliem o alcance geográfico, reduzam custos e agilizem os procedimentos, elas também apresentam desafios: limitações na comunicação não verbal, risco de desumanização do diálogo e menor percepção de conexão entre os envolvidos. A frieza do ambiente virtual, se não compensada por uma abordagem sensível por parte dos envolvidos, pode enfraquecer o engajamento das partes e comprometer a efetividade do processo.

Em resumo, a tecnologia deve ser vista como meio facilitador, e não como substituto do protagonismo humano no processo de conciliação e mediação. A humanização e empatia devem permanecer no centro, mesmo no ambiente virtual.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 09 set. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 354, de 19 de novembro de 2020. Dispõe sobre a realização de atos processuais por videoconferência. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original321946202011205fb8126b5de6a.pdf>. Acesso em: 09 set. 2025.

NETO, Adolfo Braga; ZAPAROLLI, Célia Regina; GABBAY, Daniela Monteiro; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda; GUERREIRO, Luís Fernando; PELAJO, Samantha; ALMEIDA, Tânia; **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: Curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. 5ª ed. Forense