

I ENCONTRO INTERNACIONAL EM DIREITO E INOVAÇÃO

MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL I

M489

Mediação, resiliência e inovação social - I [Recurso eletrônico on-line] organização I Encontro Internacional em Direito e Inovação: Universidade Católica de Pernambuco – Recife/PE;

Coordenadores: Lívia Dias Barros e Pablo Diego Veras Medeiros – Recife:
Universidade Católica de Pernambuco, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-429-6

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

Tema: Sustentabilidade, Consensualidade, Governança Digital e Inteligência Artificial.

1. Consensualidade. 2. Governança Digital. 3. Inteligência Artificial. I. Encontro Internacional em Direito e Inovação (1:2025 : Recife, PE).

CDU: 34

I ENCONTRO INTERNACIONAL EM DIREITO E INOVAÇÃO

MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL I

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos à comunidade acadêmica os frutos colhidos durante o I Encontro Internacional em Direito e Inovação (I EIDI), realizado de 4 a 7 de novembro de 2025.

As páginas que se seguem reúnem as pesquisas que foram aprovadas e apresentadas nos Grupos de Trabalho (GTs) deste evento, que já nasce como um marco para os estudos na intersecção entre o Direito e as novas tecnologias.

O I EIDI nasceu do anseio de criar um fórum qualificado para debater os desafios contemporâneos, sob a égide dos temas da Sustentabilidade, Consensualidade, Governança Digital e Inteligência Artificial.

Promovido pelo Programa de Pós-graduação em Direito e Inovação (PPGDI) da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), com fomento do Programa de Apoio a Eventos no País (PAEP-20253520241P) e apoio do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), da Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco - TJPE / ESMape, da Placa Mãe.org, da Escola Superior Dom Helder Câmara (MG), do Mestrado Acadêmico em Direito do CESMAC (AL), do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Franca – São Paulo (SP), do Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7) – Fortaleza (CE), do Programa de Pós-Graduação em Direitos Fundamentais – PPGDF/UNAMA (PA), do Programa de Pós-Graduação em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável (UPE/PE) e do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Santa Cecília (Unisanta) - Mestrado em Direito da Saúde, o evento buscou fomentar um diálogo transdisciplinar e global, conectando pesquisadores em torno de soluções inovadoras para as complexas demandas do século XXI.

A resposta da comunidade acadêmica ao nosso chamado foi, em si, um testemunho da pertinência e da urgência de nossa proposta. Recebemos um volume extraordinário de 148 submissões de resumos expandidos, um número que superou todas as nossas expectativas para uma primeira edição. Após um rigoroso processo de avaliação por pares duplo-cego, que garantiu a impessoalidade e a excelência do processo, 130 trabalhos foram aprovados para apresentação em nossos onze Grupos de Trabalho.

A abrangência do encontro manifestou-se na diversidade de origens, com a valiosa participação de pesquisadores de todas as regiões do Brasil e de colegas da Argentina, Colômbia e Itália, consolidando o caráter internacional de nossos debates.

Este e-book representa, portanto, um recorte desta rica produção intelectual. Cada resumo expandido aqui presente reflete o engajamento, a profundidade e o espírito inovador que permearam as discussões em seu respectivo Grupo de Trabalho. São contribuições que não apenas diagnosticam os desafios atuais, mas que, sobretudo, apontam para novos caminhos, novas interpretações e novas soluções.

Nossa gratidão estende-se a todos que tornaram este projeto possível: aos autores, pela excelência de suas pesquisas; aos coordenadores dos Grupos de Trabalho, pela maestria na condução dos debates; ao Comitê Científico e aos pareceristas, pelo trabalho criterioso e dedicado de avaliação imparcial; e, de forma especial, ao Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), cuja parceria foi fundamental para viabilizar este legado editorial.

Que a leitura destas páginas inspire novas reflexões, fomente novas pesquisas e contribua para o avanço contínuo do Direito em uma sociedade em constante transformação. Este é apenas o marco inicial de uma jornada que esperamos continuar a trilhar junto a todos vocês.

Livia Dias Barros

Coordenadora da Comissão Organizadora

Coordenadora do PPGDI/UNICAP

Vinicius de Negreiros Calado

Coordenador do Comitê Científico

Professor Fundador do PPGDI/UNICAP

**DA MEDIAÇÃO TRADICIONAL À MEDIAÇÃO DIGITAL: O CANAL
CONCILIAR DO TJDFE E OS NOVOS PARADIGMAS DE INOVAÇÃO SOCIAL
NO JUDICIÁRIO**

**FROM TRADITIONAL MEDIATION TO DIGITAL MEDIATION: THE TJDFE
CONCILIARY CHANNEL AND THE NEW PARADIGMS OF SOCIAL INNOVATION
IN THE JUDICIARY**

**Quezia Khayllanne Cantanhede Da Silva ¹
Josanne Cristina Ribeiro Ferreira Façanha ²**

Resumo

O presente trabalho analisa o Canal Conciliar do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) como expressão de inovação social e tecnológica no campo da mediação judicial. A iniciativa representa uma transição da mediação tradicional para a mediação digital, utilizando recursos tecnológicos para ampliar o acesso à justiça e promover uma cultura de paz. Com base em metodologia qualitativa e análise documental, o estudo explora os fundamentos teóricos da mediação e os impactos práticos do Canal Conciliar no fortalecimento da resiliência social. Conclui-se que a plataforma é um exemplo de como a inovação pode humanizar o Judiciário e concretizar o direito fundamental ao acesso à justiça.

Palavras-chave: Mediação digital, Inovação social, Canal conciliar, Acesso à justiça

Abstract/Resumen/Résumé

This paper analyzes the Conciliation Channel of the Court of Justice of the Federal District and Territories (TJDFT) as an expression of social and technological innovation in judicial mediation. The initiative represents a transition from traditional mediation to digital mediation, using technological resources to expand access to justice and promote a culture of peace. Based on a qualitative methodology and documentary analysis, the study explores the theoretical foundations of mediation and the practical impacts of the Conciliation Channel in strengthening social resilience. It concludes that the platform is an example of how innovation can humanize the Judiciary and make the fundamental right of access to justice more effective.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Digital mediation, Social innovation, Conciliation channel, Access to justice

¹ Graduanda em Direito

² Doutora em Políticas Públicas

1 INTRODUÇÃO

Em busca de eficiência e uma justiça mais humanizada, o Poder Judiciário brasileiro tem se transformado nas últimas décadas. Nesse prisma, o aumento do número de ações judiciais, somado à morosidade processual, gerou políticas públicas voltadas ao manejo adequado dos litígios, sendo a mediação uma forma de promover a cultura de paz e democratizar o acesso à justiça.

Nesse aspecto, a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) torna-se um marco ao oficializar a política nacional de autocomposição. Assim, a mediação não é mais um simples método alternativo, mas uma ferramenta essencial do sistema jurídico, propiciando diálogo, escuta e a reconstituição de laços sociais. Segundo Cardoso (2017, p.17), a mediação quebra com a lógica da decisão imposta, devolvendo às partes o protagonismo e o cidadão passa a ser o foco na construção das soluções.

À luz dessa perspectiva, observa-se o surgimento de mecanismos que aliam tecnologia e inovação institucional. A mediação digital emerge, assim, como resultado da integração entre os avanços tecnológicos e o ideal democrático de uma justiça inclusiva, transformando-se em verdadeira expressão de inovação social.

Ressalta-se a importância desta pesquisa, uma vez que ela contribui para a compreensão e o fortalecimento dos mecanismos de mediação digital no âmbito do Poder Judiciário. Além disso, o estudo pode servir como base para futuras implementações e aprimoramentos de projetos semelhantes no sistema de justiça do Estado do Maranhão, promovendo maior eficiência, acessibilidade e inovação social na resolução de conflitos.

Dentre as experiências mais exitosas, o Canal Conciliar, criado pelo TJDFT, merece destaque. É uma plataforma online que possibilita ao cidadão agendar, de forma remota, sessões de conciliação, superando as barreiras geográficas e processuais do sistema convencional. Surgido em 2013 e atualizado em 2019, fundamentado em metodologias ágeis e no design centrado no usuário, o sistema é parte integrante do Sistema Conciliação¹, o que torna mais ágil o

¹ Sistema Conciliação são todos os métodos de resolução de conflitos que o tjdft se utiliza para promover a conciliação. O canal conciliar é parte desse grande sistema.

fluxo de atendimentos e reforça a função dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

Dessa forma, a presente pesquisa tem por objetivo geral analisar o Canal Conciliar como instrumento de inovação social no âmbito da mediação judicial, observando de que modo ele contribui para o fortalecimento da cultura de paz e para a efetivação do princípio constitucional do acesso à justiça. Por objetos específicos destaca-se que a pesquisa busca entender o modo de funcionamento e os objetivos práticos do Canal Conciliar, observando sua estrutura digital e metodológica; esquadrihar os dados gerais e institucionais disponíveis sobre o canal, analisando sua aplicabilidade e resultados e investigar como a experiência reflete a transformação do acesso à justiça no contexto da mediação digital e da inovação social.. A investigação adota metodologia qualitativa, de natureza descritiva e documental, utilizando fontes oficiais e referências teóricas clássicas e contemporâneas. Surge, enfim, a questão norteadora deste estudo que apresenta-se na seguinte pergunta: Em que medida a implementação do Canal Conciliar do TJDFT contribui para ampliar o acesso à justiça e democratizar a mediação, comparativamente aos métodos tradicionais?

2 MEDIAÇÃO E O CANAL CONCILIAR

2.1 Mediação e inovação social

Conforme ensinam Cappelletti e Garth (1988), o acesso à justiça representa uma das mais relevantes “ondas renovatórias” do processo civil, pois se refere não apenas à entrada no sistema, mas à obtenção de uma resposta efetiva e justa. Constitui, pois, a mediação, no contexto da resolução pacífica de conflitos, um verdadeiro símbolo do avanço democrático das instituições jurídicas. Mais do que uma mera técnica processual, é uma ferramenta de ressocialização, que possibilita às partes envolvidas praticar a empatia e a corresponsabilidade na busca por resoluções. Conforme ensina Ada Pellegrini Grinover (2005, p.31), a mediação traz à luz um novo paradigma de justiça, centrado na autonomia da vontade e na restauração das relações interpessoais, ao contrário do modelo adversarial.

A inovação social é, portanto, a resposta à demanda por uma nova forma de fazer gestão e governança pública. Quando se trata do direito, ela permite a invenção de novos modos de exercício da jurisdição, que sejam mais acessíveis, participativos e eficientes. Democratizar o

acesso à justiça é democratizar o poder em si, na medida em que o cidadão se torna titular do direito de ser ouvido e de ter sua dignidade reconhecida, como afirma Boaventura de Sousa Santos (2007, p.78).

Nesse contexto, a mediação digital representa a convergência entre o ideal restaurativo e as possibilidades da tecnologia. Ela expande o alcance das práticas de conciliação, proporcionando às comunidades mais vulneráveis um meio legítimo para resolver conflitos. Segundo Cardoso (2017, p.19), a autocomposição mediada por tecnologia preserva os valores fundamentais da mediação convencional, como o diálogo e a autonomia das partes, porém os reinterpreta considerando a sociedade em rede.

Assim, a mediação e a inovação social se entrelaçam na criação de um novo modelo de justiça, no qual o foco muda do litígio para o diálogo, da imposição para a cooperação e do formalismo para a humanização.

2.2 O Canal Conciliar e sua metodologia

O TJDFT criou o Canal Conciliar como um meio de aproximar a Justiça da sociedade, proporcionando um serviço acessível, eficaz e tecnologicamente avançado. Desde o seu lançamento, a plataforma tem sido constantemente melhorada para atender às demandas de um público variado e conectado, demonstrando o compromisso do Judiciário com os princípios constitucionais da eficiência, publicidade e dignidade humana.

A reformulação realizada em 2019 foi realizada com base nas metodologias ágeis, principalmente o Scrum, que possibilita a criação contínua e colaborativa de soluções digitais. Simultaneamente, implementou-se a estratégia UX (User Experience), focada na experiência do usuário, visando criar uma interface intuitiva e convidativa. Para entender as demandas dos usuários e melhorar a navegabilidade, empregou-se ferramentas de análise comportamental, como o Hotjar (OBSERVAJUS, 2025).

O sistema foi desenvolvido com uma arquitetura tecnológica sólida, utilizando linguagens como Java Springboot e React, com banco de dados Oracle e conexão direta ao Sistema de Conciliação. Com essa infraestrutura, foi possível automatizar o agendamento das audiências, o que diminuiu consideravelmente o tempo de resposta. Segundo informações do

TJDFT (2020), o prazo médio para tramitação dos pedidos reduziu de 45 para 30 dias, demonstrando melhorias na agilidade e eficiência.

Além dos aspectos técnicos, o Canal Conciliar representa uma transformação cultural. Ao possibilitar que qualquer pessoa solicite uma sessão de conciliação online, a iniciativa quebra o paradigma de que o acesso à justiça requer presença física nas instituições judiciais. Assim, expande-se o alcance das políticas públicas de autocomposição e fortalece-se a noção de que a justiça pode e deve ser praticada de maneira democrática, inclusiva e colaborativa.

2.3 Resultados, impactos e desafios

A implementação do Canal Conciliar produziu resultados significativos, tanto em termos quantitativos quanto qualitativos, estabelecendo-o como uma prática de inovação social no sistema judiciário brasileiro. Desde que a plataforma foi reformulada, notou-se um crescimento considerável no número de pedidos de conciliação, um maior envolvimento dos cidadãos e uma diminuição no tempo de resposta das unidades judiciais. Conforme informações do ObservaJus (2025), apenas em 2019, o Canal recebeu 672 casos, tanto processuais quanto pré-processuais, o que representa 70% de toda a demanda acumulada no período de 2013 a 2018.

Contudo, o efeito mais significativo da iniciativa não se limita aos números. O sistema se tornou um novo meio de comunicação entre o Judiciário e a sociedade, fortalecendo a confiança dos cidadãos na habilidade da Justiça de atender suas necessidades de maneira rápida, acessível e empática. Essa mudança está em sintonia com a ideia de resiliência social, pois o fortalecimento das relações comunitárias e institucionais capacita a comunidade a lidar com adversidades e a restabelecer o equilíbrio social após conflitos.

Além disso, a plataforma promove a inclusão digital e cidadã ao permitir que pessoas de áreas periféricas ou com problemas de mobilidade solicitem sessões de conciliação online. Esse progresso corrobora a perspectiva proposta por Boaventura de Sousa Santos (2007, p.102), que afirma que o acesso à justiça deve ser visto como um processo de democratização real, no qual o indivíduo se reconhece como sujeito de direitos e participante na resolução de suas próprias disputas.

A rapidez alcançada após a automação dos processos é outro ponto importante. O tempo médio de processamento dos pedidos, que anteriormente era de aproximadamente 45 dias, foi reduzido para 30 dias, o que representa uma diminuição de 33% (TJDFT, 2020). Ademais, a integração com o Sistema Conciliação diminuiu a margem de erro humano e facilitou as atividades das equipes dos CEJUSCs, possibilitando que os servidores se concentrassem na realização das audiências em vez de realizar a triagem manual das solicitações.

Qualitativamente, o Canal Conciliar promove a cultura da mediação como uma prática restaurativa e emancipadora, enfatizando o diálogo e a corresponsabilidade das partes na elaboração do acordo. Nesse contexto, a iniciativa não só facilita o acesso à justiça, como também fomenta uma perspectiva de justiça mais participativa, colaborativa e alinhada com a realidade social.

No entanto, ainda existem alguns obstáculos a serem superados para que o projeto seja totalmente consolidado. Entre eles, ressalta-se a importância de divulgar amplamente o canal para atingir mais cidadãos e estabelecer a prática como parte rotineira do dia a dia do TJDFT. Além disso, é fundamental investir na capacitação contínua de mediadores digitais, que são capazes de lidar com as particularidades das plataformas tecnológicas e com as sutilezas da comunicação à distância.

Outro aspecto que se soma a esses obstáculos é a própria dificuldade em encontrar materiais disponíveis ao público sobre o canal conciliar. Muito embora a ouvidoria do tjdf e os próprios sites oficiais do tribunal divulguem a plataforma e os seus consequentes ganhos, ainda é custoso obter dados mais institucionais que diz respeito ao canal.

Em síntese, o Canal Conciliar é um marco na transformação digital da Justiça brasileira, combinando tecnologia, empatia e inovação social para tornar a mediação mais acessível e eficaz. Este é um exemplo prático de como a utilização estratégica de ferramentas digitais pode reforçar a função social do Judiciário, fomentando o equilíbrio entre a eficiência institucional e a humanização das relações jurídicas.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Canal Conciliar do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) rediscute como a tecnologia na mediação pode transformar o papel do judiciário na era contemporânea, convertendo-o em um agente de inovação social e primador da paz. Nesse prisma, a ação demonstra a consolidação de um novo modelo de justiça, no qual o acesso vai além da abertura de processos e inclui a participação ativa dos cidadãos e a criação conjunta de soluções mais orgânicas, o que fortalece o “espírito” de boa convivência social.

Logo, unindo métodos ágeis e design focado no usuário para alinhar o sistema de justiça à sociedade, aumentando sua acessibilidade, praticidade e eficiência, a mediação digital, por meio do canal, se configura como uma evolução tecnológica, mas também como uma mudança cultural na percepção e prática do direito. Ela contrapõe o método convencional de litígio e apresenta uma nova perspectiva alicerçada no diálogo, na empatia e na colaboração, capaz de restaurar relações sociais e prevenir novos conflitos. Ao estudar o canal percebe-se que a tecnologia, quando bem orientada por valores que norteiam a justiça social, pode se tornar um instrumento de inclusão e democratização, convergindo, exatamente com o objetivo de desenvolvimento sustentável nº 16 da agenda de 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), fomentando justiça e clareza.

Conclui-se, portanto, que a mediação digital, representada pelo Canal Conciliar, é uma expressão concreta de um novo paradigma de justiça, mais democrático, sensível e voltado à dignidade humana. Sua consolidação, contudo, depende da continuidade de políticas públicas comprometidas com a inclusão, a educação para o diálogo e a modernização tecnológica, para que o acesso à justiça se realize como verdadeiro direito fundamental a todos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: informação e documentação referências elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Canal Conciliar: serviço permite agendamento de conciliação para resolução de conflitos. Brasília, 2020. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/novembro/canal-conciliar-servico-permite-agendamento-de-conciliacao-para-resolucao-de-conflito>. Acesso em: 20 out. 2025.

CANAL CONCILIAR. Plataforma de conciliação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT). Brasília: TJDFT, [s.d.]. Disponível em: <https://share.google/3eON9bbwp61pyk3gM>. Acesso em: 15 out. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARDOSO, Jéssica Ferreira. **A mediação e a conciliação como instrumentos de efetivação do acesso à justiça.** 2017. Trabalho de Conclusão de Curso, Bacharelado em Direito, CENTRO UNIVERSITÁRIO ESTÁCIO DE BRASÍLIA.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Portal CNJ de Boas Práticas do Poder Judiciário.** Brasília: CNJ, [s.d.]. Disponível em: <https://share.google/nlNSGPMOrlUnNq44G>. Acesso em: 25 out. 2025.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **A mediação e o acesso à justiça.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

OBSERVAJUS. Canal Conciliar. Brasília: Observatório Nacional de Justiça, 2025. Disponível em: <https://observajus.org.br/pratica/canal-conciliar/>. Acesso em: 21 out. 2025.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça.** São Paulo: Cortez, 2007.