



**UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL - UNISC
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
CURSO DE MESTRADO EM DIREITO**

Helena Schwantes

**LIMITES E POSSIBILIDADES DA MEDIAÇÃO *ON-LINE* COMO POLÍTICA
PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL**

Santa Cruz do Sul
2024

CIP - Catalogação na Publicação

Schwantes, Helena

Limites e possibilidades da mediação on-line como política pública de acesso à justiça no Brasil / Helena Schwantes. – 2024.
128 f. : il. ; 27 cm.

Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Santa Cruz do Sul, 2024.

Orientação: Profa. Dra. Fabiana Marion Spengler.

Coorientação: Prof. Dr. Vinícius Almada Mozetic.

1. Acesso à justiça. 2. Autocomposição. 3. Mediação on-line.
4. Políticas públicas. I. Spengler, Fabiana Marion . II. Mozetic, Vinícius Almada . III. Título.

Helena Schwantes

**LIMITES E POSSIBILIDADES DA MEDIAÇÃO ON-LINE COMO POLÍTICA
PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado em Direito. Área de Concentração em Políticas Públicas. Linha de pesquisa em Políticas Públicas de Inclusão Social, Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Dra. Fabiana Marion Spengler
Professora Orientadora – UNISC

Dr. Vinícius Almada Mozetic
Professor Coorientador – UNOESC

Dr. Jorge Renato dos Reis
Professor Examinador – UNISC

Santa Cruz do Sul

2024

AGRADECIMENTO

Ao embarcar nesta jornada do mestrado, trago um universo de gratidão que desejo expressar. Chegar ao final desta etapa só foi possível graças ao apoio e amor de muitas pessoas especiais, a quem sou imensamente grata.

Primeiramente, agradeço à minha família, o alicerce de tudo, por seu suporte incondicional, alegria e a força que me impulsiona. O amor de vocês foi fundamental nessa caminhada, vocês compreenderam minha dedicação e ausências, e dividiram comigo cada etapa deste sonho, sem vocês ao meu lado, eu não teria chegado até aqui.

À minha orientadora, Dra. Fabiana Marion Spengler, que foi mais que uma mentora acadêmica, você foi uma guia na vida. Seus conselhos, acolhimento e suporte emocional foram faróis em tempos difíceis. Agradeço por segurar minha mão e me conduzir nesta jornada. Ser chamada de "Chiquinha" por você é uma honra que guardarei com carinho eterno. Sua orientação, sabedoria e confiança foram fundamentais não só para esta dissertação, mas também para o meu crescimento acadêmico, desde a participação no grupo de pesquisa "Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos" até a experiência como Mediadora voluntária no Projeto de Extensão denominado: "A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar conflitos" da UNISC, desenvolvido junto à Defensoria Pública de Santa Cruz do Sul.

Aos colegas de grupo de pesquisa, meu agradecimento pelos debates enriquecedores, por compartilharem conhecimento, escrita e inúmeros eventos. Vocês enriqueceram minha experiência acadêmica de formas incontáveis.

À minha rede de apoio, amigos e confidentes que estiveram comigo, compartilhando risadas, conselhos e, às vezes, apenas um silêncio reconfortante. Cada um de vocês foi essencial em cada passo, iluminando os dias mais desafiadores.

Igualmente, agradeço às meninas da linha de pesquisa em Políticas Públicas de Inclusão Social (Mari, Alice, Camila e Georgea) pelos momentos memoráveis, risadas e apoio nos períodos difíceis. Vocês trouxeram leveza e alegria a esta caminhada acadêmica.

Ao Programa de Pós-Graduação Mestrado e Doutorado em Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, minha gratidão é imensa por

proporcionar um ensino de qualidade e humanizado. A UNISC, que se tornou uma segunda casa desde a graduação, não é apenas um espaço de aprendizado, mas um lar onde cresci e evoluí.

Expresso minha gratidão à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, pela concessão da bolsa PROSUC/CAPES modalidade I, essencial para a realização deste projeto.

Agradeço a todos os professores que nos acompanharam nestes dois anos, compartilhando sabedoria e dedicando-se à arte de ensinar.

À coordenação do programa de pós-graduação em Direito, vocês foram incríveis. Sua compreensão e esforço para me auxiliar nos momentos difíceis foram fundamentais, bem como as meninas da Secretaria (Enivia, Rosane e a Morgana), obrigada por todo o apoio, por cada palavra amiga, por cada “socorro”.

Encerro esta etapa da minha vida com o coração repleto de gratidão, ansiosa pelos próximos desafios que estão por vir.

“Hoje é a sua oportunidade de construir o amanhã que deseja.”

(Ken Poirot)

RESUMO

Diante da crescente virtualização dos serviços judiciais, este estudo analisa a efetividade da mediação *on-line* como alternativa para o acesso à justiça, enfocando sua transição do ambiente presencial para o virtual. Deste modo, a relevância da dissertação manifesta-se na sua contribuição para o acesso à justiça e a pacificação social, especialmente em contextos digitais. A problemática de pesquisa posicionou-se a fim de responder quais os limites e possibilidades da mediação *on-line* como política pública de acesso à justiça no Brasil no período de cinco anos (2018-2022)? O objetivo é delinear os limites e as possibilidades da mediação *on-line* enquanto política pública no Brasil. A pesquisa, conduzida utilizou-se do método dedutivo e da técnica bibliográfica, baseando-se em livros, artigos e periódicos qualificados, com uma análise focalizada nas teorias de conflito e na evolução histórica da mediação. Após examinar os princípios fundamentais da mediação, o estudo identifica barreiras à implementação efetiva da mediação *on-line*, apesar de reconhecer seu potencial significativo como ferramenta de acesso à justiça. Este trabalho se alinha à linha de pesquisa em Políticas Públicas de Inclusão Social do Programa de Pós-Graduação Mestrado e Doutorado em Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul. Além disso, vincula-se estreitamente às pesquisas da professora Dra. Fabiana Marion Spengler. Conclui-se que, se adequadamente implementada e apoiada por políticas públicas robustas, a mediação *on-line* pode revolucionar a resolução de conflitos no Brasil. Para maximizar seu potencial, ressalta-se a importância da continuidade da pesquisa e do desenvolvimento de estratégias inovadoras.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à justiça; autocomposição; mediação *on-line*; políticas públicas.

ABSTRACT

In light of the increasing virtualization of judicial services, this study analyzes the effectiveness of online mediation as an alternative for access to justice, focusing on its transition from a face-to-face to a virtual environment. Thus, the relevance of the dissertation is manifested in its contribution to access to justice and social pacification, especially in digital contexts. The research problem was positioned to answer what are the limits and possibilities of online mediation as a public policy for access to justice in Brazil over a five-year period (2018-2022)? The goal is to outline the limits and possibilities of online mediation as a public policy in Brazil. The research, conducted using the deductive method and bibliographic technique, was based on books, articles, and qualified journals, with a focus on conflict theories and the historical evolution of mediation. After examining the fundamental principles of mediation, the study identifies barriers to the effective implementation of online mediation, despite recognizing its significant potential as an access to justice tool. This work aligns with the research line in Public Policies for Social Inclusion of the Master's and Doctorate in Law Program at the University of Santa Cruz do Sul. Furthermore, it is closely linked to the research of Professor Dr. Fabiana Marion Spengler. It is concluded that, if properly implemented and supported by robust public policies, online mediation can revolutionize conflict resolution in Brazil. To maximize its potential, the importance of continued research and the development of innovative strategies is emphasized.

KEYWORDS: Access to justice; self-composition; online mediation; public policy.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	08
2 O EXAURIMENTO JURISDICIONAL E A RELAÇÃO TRIÁDICA: A NECESSIDADE DE MUDANÇAS NO TRATAMENTO DOS CONFLITOS.....	12
2.1 O marco teórico do conflito.....	12
2.2 O papel do Estado na administração dos litígios.....	22
2.3 A razoável duração do processo e o relatório justiça em números.....	33
3 A MEDIAÇÃO ENQUANTO POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA	44
3.1 Os métodos autocompositivos.....	44
3.2 Mediação: características, princípios, técnicas e o tempo.....	54
3.3 A mediação enquanto política pública de acesso à justiça.....	64
4 OS LIMITES E POSSIBILIDADES DA MEDIAÇÃO ON-LINE NO BRASIL.....	75
4.1 O acesso à justiça na era digital.....	75
4.2 O acesso à internet como direito fundamental.....	90
4.3 Limitações e possibilidades da utilização da Mediação <i>on-line</i> no Brasil.....	96
5 CONCLUSÃO.....	107
REFERÊNCIAS.....	116

1 INTRODUÇÃO

A história da resolução de conflitos no Brasil é marcada por uma evolução significativa, transitando de práticas tradicionais de jurisdição e arbitragem para a adoção da mediação como método autocompositivo. Este desenvolvimento reflete a transformação do sistema jurídico brasileiro, adaptando-se às necessidades de uma sociedade em constante mudança. A crescente importância da mediação *on-line* é um marco neste processo, simbolizando uma virada rumo à eficiência, acessibilidade e modernização no tratamento dos litígios. Esta transição histórica não apenas realça a evolução das práticas jurídicas no país, mas também ressalta a relevância do papel da mediação *on-line* no contexto jurídico contemporâneo, evidenciando um esforço contínuo para aproximar a justiça dos cidadãos de maneira mais eficaz e inclusiva.

A emergência da mediação *on-line* no Brasil pode ser compreendida como uma resposta às necessidades de modernização e eficiência no sistema de justiça. Esta evolução foi impulsionada por eventos-chave, incluindo a implementação de políticas públicas e mudanças legislativas significativas. A Lei de Mediação de 2015 (Lei nº 13.140), que estabeleceu um marco legal para a prática da mediação, incluindo a modalidade *on-line*. Além disso, a pandemia de COVID-19 acelerou a adoção de práticas digitais no Judiciário, resultando em uma maior aceitação e integração da mediação *on-line*. Compreendendo este cenário transformador, a pesquisa se propõe a explorar os aspectos específicos e as implicações práticas da mediação *on-line*, especialmente no contexto das políticas públicas de acesso à justiça.

Como objetivo geral a pesquisa busca delinear os limites e as possibilidades da mediação *on-line* enquanto política pública de acesso à justiça no Brasil, no período de cinco anos (2018-2022). Dentre os objetivos específicos: a) Investigar as causas de morosidade do Poder Judiciário, o marco teórico dos conflitos, o papel do Estado na administração dos litígios e a razoável duração processual; b) Descrever os métodos autocompositivos, especialmente a mediação e suas características, técnicas e princípios, bem como a mediação enquanto política pública de acesso à justiça; c) Averiguar o acesso à internet como direito fundamental, o acesso à justiça na era digital e os limites e possibilidades da utilização da mediação *on-line* no Brasil.

Face ao exaurimento jurisdicional e a necessidade de se pensar em formas adequadas de acesso à justiça, especialmente em um período reconhecido como “era digital”, a pesquisa tem como escopo observar o procedimento de mediação *on-line* enquanto uma política pública autocompositiva de tratamento de conflitos. Como delimitação de espaço, será feito um estudo em âmbito nacional em um interregno de tempo de cinco anos (2018-2022). Escolheu-se este período para avaliar a mediação *on-line* em distintos contextos: pré-pandemia, pandêmico e pós-pandêmico, focando em seus limites e possibilidades.

A pesquisa adota o método dedutivo, iniciando com uma análise ampla das tendências e desafios do sistema judiciário brasileiro, em especial focando na morosidade processual e nas mudanças impostas pela era digital. Progressivamente, se aprofunda nas especificidades da mediação, incluindo seus princípios, técnicas e eficácia como política pública. A técnica de pesquisa é predominantemente bibliográfica, utilizando uma seleção rigorosa de livros, artigos e periódicos, escolhidos com base em sua relevância, autoridade e atualidade em relação ao tema. Este estudo bibliográfico é complementado por uma análise detalhada dos objetivos específicos, permitindo uma compreensão abrangente dos limites e das possibilidades como política pública de acesso à justiça no Brasil, no período de cinco anos (2018-2022).

A morosidade processual ameaça a eficácia jurisdicional, destacando a urgência de mecanismos mais eficientes. Essa necessidade levou o Judiciário a adotar a mediação *on-line* como política pública, visando agilizar e desburocratizar o acesso à justiça. Deste modo, a problemática de pesquisa posiciona-se a fim de responder tal questionamento: quais os limites e possibilidades da mediação *on-line* como política pública de acesso à justiça no Brasil no período de cinco anos (2018-2022)? A principal hipótese para responder a esse questionamento afirma que a mediação *on-line* encontra limites nas dificuldades de acesso à internet e de manuseio do equipamento eletrônico adequado, porém é um mecanismo de ampliação do acesso à justiça, encurtando distâncias e diminuindo custos.

Considerando que: a) o Poder Judiciário enfrenta dificuldades em cumprir seu dever de prestar tutela jurisdicional e atender satisfatoriamente aos litígios; b) a mediação se constitui um instrumento efetivo de pacificação social e de acesso à justiça, bem como de prevenção e resolução da litigiosidade judicial; e c) ocorreu a implementação de políticas públicas de autocomposição no Sistema Judiciário

brasileiro, em especial a mediação *on-line*. Desse modo, a relevância temática do trabalho revela-se na medida em que contribui para que a sociedade alcance o acesso à justiça e fomente a pacificação social, especialmente no contexto digital, bem como a pesquisa se justifica, pela necessidade de aprofundamento de estudos científicos acerca de referido instrumento de mediação *on-line*, tendo em vista, sua importância para prevenção e sua efetivação na resolução de conflitos.

O trabalho vincula-se com a temática da linha de pesquisa políticas públicas de inclusão social do Programa de Pós-graduação em Direito – Mestrado e Doutorado, da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), pois tem como fim responder quais os limites e possibilidades da mediação de conflitos *on-line*, enquanto política pública de acesso à justiça no Brasil.

Além disso, o tema vai ao encontro da pesquisa realizada no grupo Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos, certificado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, bem como o estudo de políticas públicas autocompositivas vincula-se diretamente com as pesquisas realizadas pela professora Dra. Fabiana Marion Spengler em toda sua trajetória acadêmica.

O estudo foi estruturado da seguinte forma: No primeiro capítulo aborda-se a evolução teórica do conflito, destacando sua natureza intrínseca nas relações sociais e a transformação das abordagens de resolução ao longo do tempo. Analisa o papel do Estado na administração dos litígios, enfatizando a transição da autotutela para métodos mais civilizados e justos. Examina a razoável duração do processo e os desafios enfrentados pelo sistema judiciário, demonstrando a necessidade de métodos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação.

O segundo capítulo foca nos métodos autocompositivos, especialmente na mediação, suas características, princípios e técnicas. Discute a mediação como uma política pública de acesso à justiça, explorando sua eficácia na redução da morosidade processual e na promoção da pacificação social. Reflete sobre a importância da mediação no contexto atual, onde se busca maior eficiência e acessibilidade no sistema de justiça.

Ademais, o terceiro capítulo investiga o acesso à justiça na era digital, com foco na mediação *on-line*. Avalia as limitações e possibilidades dessa prática no Brasil, considerando a questão do acesso à internet como um direito fundamental. O capítulo analisa os desafios e oportunidades da mediação *on-line*, sugerindo que,

apesar de suas limitações, ela representa uma ferramenta inovadora para melhorar o acesso à justiça e contribuir para a modernização do sistema jurídico.

2 O EXAURIMENTO JURISDICIONAL E A RELAÇÃO TRIÁDICA: A NECESSIDADE DE MUDANÇAS NO TRATAMENTO DE CONFLITOS

Este capítulo apresenta uma análise do marco teórico do conflito, destacando os principais conceitos e abordagens utilizadas para compreender esse fenômeno complexo. Por conseguinte, o estudo analisa o papel desempenhado pelo Estado na administração dos conflitos, realizando uma revisão bibliográfica. Neste contexto, é fundamental compreender o papel desempenhado pelo Estado na gestão e solução dos conflitos.

O Estado, como detentor do poder soberano, por meio de seus poderes legislativos e executivos, deve estabelecer regras claras, incentivar a utilização de métodos adequados e investir na estruturação de um sistema judicial eficiente e acessível, garantindo a justiça e a pacificação social, ou seja, é responsável por garantir a ordem social e resolver os conflitos que surgem na sociedade.

2.1 O marco teórico do conflito

O conflito integra a sociedade desde que as primeiras comunidades se formaram, porquanto o ser humano possui uma necessidade de convivência. Todavia para que seja possível esse agrupamento, é essencial a existência de regras sociais e normas de convivência, o que pode gerar conflitos, tendo em vista que os indivíduos possuem predicacões divergentes (COSTA; MENEZES, 2019). Nesse viés, o conflito é algo natural, fruto de expectativas, valores ou interesses comuns que possuem percepções e posições distintas de fatos e condutas, ou seja, fenômeno inerente às relações sociais. O conflito existe na contingência da condição humana, portanto, a percepção da condição social “patológica” do conflito deve ser deixada de lado, e acolher a de um uma condição “fisiológica” (SPENGLER; MAGLICANE, 2020).

Além disso, o conceito de conflito não é unânime. Originária do Latim antigo, a palavra "conflito" deriva de uma raiz etimológica que sugere ideias de choque ou confronto, seja de palavras, ideologias, valores ou até mesmo armas. Portanto, a existência de um conflito pressupõe que as forças opostas sejam dinâmicas, caracterizadas pela ação e interação, onde uma reage sobre a outra (SPENGLER, 2019).

O conflito tem o poder de transformar os indivíduos, tanto em suas interações com os outros quanto em seu relacionamento consigo mesmos, apresentando efeitos que podem ser tanto desfiguradores e purificadores quanto enfraquecedores e fortalecedores. Além disso, as condições necessárias para a ocorrência de um conflito, bem como as mudanças e adaptações internas resultantes, geram impactos não só para os envolvidos diretamente, mas frequentemente também para o grupo como um todo (SPENGLER, 2019).

Inclusive o conflito tem um papel significativo na promoção da integração social. Quando ocorre um conflito externo, ele pode unir e solidificar um grupo, intensificando a sensação de unidade e eliminando quaisquer elementos que possam embaçar a definição clara de suas fronteiras em relação ao inimigo. Esse processo acaba por aproximar pessoas e grupos que, sob outras circunstâncias, não teriam qualquer tipo de interação. O impacto do conflito nesse sentido é tão notável que a própria situação de litígio e a unificação resultante podem ser significantes até mesmo em um processo reverso. Existe um paradoxo “comunitário” no conflito entre duas partes litigantes: o que os divide, justificando o litígio, é também o que os une, pois compartilham o mesmo embate e um mundo intenso de relações, normas, vínculos e símbolos inerentes ao conflito. Portanto, enquanto a disputa em questão pode tanto separar quanto unir, ela também corta claramente as possibilidades de comunicação e estabelece outras (SPENGLER, 2019).

Para a autora Lília Sales (2007), sem conflito as relações sociais ficariam estagnadas, por isso é algo natural do convívio social, sem eles não haveria progresso das relações. A insatisfação estimula a evolução constante das relações sociais. No entanto, o que não pode ocorrer é a má administração do conflito, como nos casos que as pessoas se agredem verbal e fisicamente, acarretando prejuízo para ambas. Um conflito no qual os envolvidos conseguem conversar pacificamente, mesmo que necessitem do auxílio de um terceiro, é um conflito benéfico e possivelmente vai contribuir para a evolução social. Vasconcelos (2008, p. 21) aborda os conflitos em quatro espécies: “a) conflitos de valores (diferenças na moral, na ideologia, na religião); b) conflitos de informações (informação distorcidas, conotação negativa); c) conflitos estruturais (diferenças nas circunstâncias políticas, econômicas, dos envolvidos); e d) conflitos de interesses (contradições na reivindicação de bens e direitos de interesse comum)”.

Os conflitos podem ser diferenciados com base em características objetivas, como dimensões, intensidade e objetivos. Em relação à dimensão, utiliza-se o número de participantes potenciais como indicador, um exemplo seria uma greve que envolve todos os trabalhadores das empresas afetadas. Quanto à intensidade, ela pode ser mensurada pelo nível de envolvimento dos participantes e pela sua disposição para resistir até alcançar objetivos considerados inegociáveis ou para se engajar em negociações onde os objetivos são flexíveis e negociáveis (SPENGLER, 2019).

A busca por uma explicação mais detalhada do termo, entende-se que um conflito é caracterizado pelo embate entre dois indivíduos ou grupos da mesma espécie, onde ambos manifestam intenções hostis em relação ao outro, frequentemente relacionadas a uma disputa de direitos. Para preservar, reafirmar ou recuperar esse direito, muitas vezes recorrem à violência, o que pode resultar na derrota ou mesmo na eliminação de um dos envolvidos no conflito (SPENGLER, 2019).

O Estado, em sua posição exclusiva de exercer a violência de maneira legítima, atua na resolução de disputas e na gestão da violência por meio de um sistema judicial, que se diferencia significativamente dos sistemas baseados em práticas religiosas ou rituais sacrificiais. Este sistema judicial se distingue por seu enfoque na vítima, ao invés do perpetrador, com o objetivo de fornecer uma compensação meticulosamente calculada que visa extinguir o desejo de vingança sem reavivá-lo. A intenção subjacente não é a de legislar sobre conceitos de bem ou mal ou de impor um conceito de justiça abstrato, mas sim de salvaguardar a segurança coletiva, minimizando a vingança e, idealmente, promovendo a reconciliação. O processo é delineado para prevenir a repetição da violência e é conduzido em um ambiente controlado e estruturado, envolvendo partes claramente identificadas em um confronto regulamentado (SPENGLER, MORAIS, 2007).

A autoridade para punir atos de violência é exclusivamente conferida ao Poder Judiciário, que detém um monopólio absoluto sobre essa função. Esse monopólio permite ao Judiciário tanto suprimir como exacerbar, expandir e multiplicar a vingança. O sistema sacrificial e o Judiciário têm funções similares, mas este último é considerado mais eficiente, especialmente quando alinhado a um poder político robusto. Sob um modelo hobbesiano contratualista, ao transferir a resolução de conflitos para o Judiciário, o cidadão obtém segurança ao evitar a

vingança e a violência privada ou ilegítima, submetendo-se à vingança e violência legítima do Estado. Contudo, essa delegação também implica na perda da capacidade do cidadão de resolver conflitos de maneira mais autônoma e não violenta, recorrendo a estratégias alternativas (SPENGLER, MORAIS, 2007).

Além disso, a natureza do conflito envolve uma intenção hostil de causar dano ao outro, seja por considerá-lo um inimigo ou por desejo próprio. Essa hostilidade pode variar de uma simples animosidade a manifestações mais sérias, como brigas ou guerras. Por fim, destaca-se o objeto do conflito, que geralmente é um direito, entendido não apenas em seu aspecto formal, mas também como uma reivindicação de justiça. Esta definição de conflito pode ser analisada sob várias perspectivas importantes. Inicialmente, compreende-se que o confronto é uma ação voluntária. Por exemplo, um homem que tropeça em uma pedra está simplesmente colidindo com ela, não entrando em conflito, pois falta a intenção deliberada de confronto que caracteriza um conflito. Essa "vontade de conflitar" pode ser direcionada tanto a um indivíduo quanto a um grupo. Em seguida, ressalta-se a necessidade de que os antagonistas pertençam à mesma espécie (SPENGLER, 2019).

Entende-se que o conflito, caracterizado como um processo contencioso, visa superar a resistência do adversário. Isso ocorre por meio do embate entre duas vontades, em que uma parte busca subjugar a outra, esperando impor sua própria solução ao conflito. Essa busca pela dominação pode se manifestar por meio de violência, seja ela direta ou indireta, e incluir ameaças físicas ou psicológicas. O resultado final do conflito pode ser a aceitação da vitória de uma parte sobre a derrota da outra. Desta forma, o conflito é compreendido como um meio de se estabelecer a própria razão, independentemente da lógica ou razoabilidade dos argumentos apresentados, a não ser que ambas as partes concordem com a arbitragem de um terceiro. Portanto, fica claro que o conflito vai além de uma mera disputa de vontades, ideias ou interesses (SPENGLER, 2019).

Por conseguinte, vale lembrar que o conflito é apenas uma das várias maneiras pelas quais indivíduos, grupos, organizações e coletividades podem interagir. A cooperação é outra forma significativa de interação. Em qualquer grupo social ou sociedade ao longo da história, a organização pode ser moldada tanto pelas dinâmicas de conflito quanto de cooperação entre seus vários membros. Os conflitos podem surgir em diferentes níveis, envolvendo indivíduos, grupos, organizações e coletividades (SPENGLER, 2019).

Além disso, o conflito é entendido como uma forma social que possibilita desenvolvimentos tanto evolutivos quanto regressivos em relação a instituições, estruturas e interações sociais. Ele tem a capacidade de criar um espaço onde o próprio ato de confronto serve como um reconhecimento, gerando uma transformação nas relações que dele emergem. Portanto, o conflito pode ser visto como um processo dinâmico de interação humana e de disputa de poder, no qual uma parte exerce influência e define o curso de ação da outra (SPENGLER, 2019).

O conflito é compreendido de diversas maneiras, podendo ser visto como uma potencialidade ou se manifestar como uma situação, uma estrutura, uma manifestação, um evento ou um processo. Em cada uma dessas formas, ele envolve um jogo dialético entre a realidade e a visão humana, entrelaçando diferentes potencialidades, disposições e poderes. Esse embate é caracterizado por uma dinâmica de poder, evidenciada por movimentos de avanço e recuo, simbolizados por ações. Pode ser descrito como um balanço de forças, onde as partes envolvidas não possuem poder suficiente para dominar completamente a outra e, assim, resolver o conflito (SPENGLER, 2019).

Por meio desses conceitos, é possível entender que o conflito faz parte da dinâmica social e sempre existirá, juntamente com a existência dos indivíduos. Deste modo, o estudo que segue busca analisar as principais formas de resolução de conflitos, com intuito de averiguar a evolução histórica.

A autotutela foi a primeira forma de resolução de conflitos, ela é característica das sociedades primitivas. Um estado sem leis, ausente e que não consegue garantir a ordem. Marcada pelo direito subjetivo por meio do exercício arbitrário, pelo uso da coação física e moral, no qual a justiça era realizada pelas próprias mãos ou mediante a submissão dos mais fracos, para satisfazer os desejos e anseios dos fortes, que possuíam recursos para assegurar e defender seus direitos. Esse período é chamado de vingança privada, sem a intervenção de terceiro, a ação nestes casos é praticada pela própria pessoa que sofreu o dano, ou na falta de tal possibilidade daquele, por familiares, marcada pela imposição de vontade sobre o outro (LUZ, 2018).

A violência não é um elemento que determina a intensidade de um conflito; em vez disso, ela indica a ausência, inadequação ou quebra de normas e regras que são aceitas por ambas as partes envolvidas. Embora possa ser empregada como

um meio em conflitos sociais ou políticos, a violência não é o único recurso disponível, nem é sempre o mais efetivo (SPENGLER, 2019).

Contudo, é necessário compreender que “o conflito não é algo que deva ser encarado negativamente. É impossível uma relação interpessoal plenamente consensual. Cada pessoa é dotada de uma originalidade única, com experiências e circunstâncias existenciais personalíssimas” (VASCONCELOS, 2008, p. 19). Assim ao compreender que o conflito é inevitável, desenvolvemos a capacidade de gerar soluções, até mesmo autocompositivas.

À medida que a sociedade se transforma, os indivíduos passam a buscar novos paradigmas de vida, surge a figura do terceiro imparcial e de confiança mútua para auxiliar no conflito, inicialmente esses terceiros eram os sábios ou sacerdotes de cada comunidade, que auxiliavam os litigantes na busca de uma solução (LUZ, 2018). Por conseguinte, está-se diante de um período de alterações, principalmente de poderes, a responsabilidade é transferida para um terceiro dizer quem tem mais ou menos direitos (SPENGLER, 2016).

Atualmente não se permite mais a autotutela no ordenamento jurídico brasileiro, salvo nos casos de legítima defesa, estado de necessidade ou retenção de imóveis, que estão previstos na lei. No entanto, é importante ressaltar que as possibilidades, nestes casos por serem consideradas medidas extravagantes, não se assemelham às autotutelas da civilização primitiva, estas estão previstas na legislação com imposição de limites (LUZ, 2018). Nesse viés, ressalta que “a paz é um bem precariamente conquistado por pessoas ou sociedades que aprendem a lidar com o conflito. O conflito, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo” (VASCONCELOS, 2008, p. 20).

Por conseguinte, entre os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), merece atenção especial o Objetivo nº 4, que se concentra na educação de qualidade. Uma das metas específicas desse objetivo, a meta 4.7, foca em garantir que todos os estudantes obtenham conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável. Isso inclui a educação, bem como o acesso a uma cultura de paz e não violência (COSTA; SPENGLER, 2023).

Para a autora Camila Silveira Stangherlin (2022) o direito se desenvolveu como uma ciência estática e um fenômeno social isolado do ambiente dinâmico da sociedade. Tornou-se prisioneiro das normas codificadas, evitando assim a reestruturação necessária diante das novas características dos conflitos sociais.

Mantendo-se alheio à complexidade crescente, o Direito persistiu em sua abordagem estática, promovendo a formação de profissionais jurídicos focados principalmente em aderir estritamente à letra da lei.

Além disso, os métodos autocompositivos de resolução de conflitos estão se tornando cada vez mais relevantes no contexto jurídico brasileiro. Desse modo, surge a necessidade de preparar os estudantes de graduação em Direito, que até agora foram formados em uma cultura predominantemente adversarial, para que eles possam utilizar de maneira adequada técnicas como negociação, conciliação e mediação (COSTA; SPENGLER, 2023).

Chega-se à conclusão de que existe uma crise legítima no ensino jurídico nacional. As instituições de ensino superior enfrentam dificuldades em satisfazer as expectativas da sociedade, restringindo-se a uma abordagem educacional fortemente dogmática e positivista, com foco no litígio processual. O paradigma dominante nos cursos universitários de Direito enfatiza a ideia de que o bacharel deve ser capacitado para "ganhar a causa", o que naturalmente promove uma mentalidade de antagonismo processual. A perspectiva sobre o profissional jurídico, amplamente difundida na maioria dos cursos de Direito, ainda se alinha com os princípios do embate litigioso, valorizando habilidades conflituosas como essenciais para o sucesso na carreira (COSTA; SPENGLER, 2023).

Desse modo, outro fator relevante que deve ser viabilizado mudanças, a fim de beneficiar a sociedade, é na gestão educacional, principalmente nas instituições de ensino, especialmente no ensino superior de Bacharel em Direito, no âmbito prático, com intuito de viabilizar a utilização de métodos alternativos na resolução dos litígios, priorizando o emprego do diálogo e a cooperação, criando assim caminhos para a solução da crise de lentidão da Justiça, alterando a total dependência que a sociedade possui no Poder Judiciário, possibilitando deste modo a verdadeira pacificação social de maneira qualitativa (PAULA, 2016).

Em fevereiro de 2019, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) sancionou que as universidades do país possuem dois anos para se adaptar às novas diretrizes curriculares, por meio do parecer nº 635/2018, homologado pela portaria nº 1.351/2018 do Ministério da Educação (MEC), o qual estabelece que “as disciplinas que versem sobre conciliação, mediação e arbitragem passam a ser matérias obrigatórias nas grades curriculares dos cursos de direito de todo o país” (CNJ, 2019, <<http://www.cnj.jus.br>>).

Nas palavras de Paula (2016, p. 57) importante salientar ainda que:

[...] a universidade tem papel fundamental na modificação desta cultura beligerante entre indivíduos com conflitos: é ela que deve promover seminários, congressos, palestras, não só para os discentes, mas também para a população em geral, para alertar sobre os benefícios da cooperação, do acordo e da utilização de institutos de resolução de controvérsias extrajudiciário. Os próprios núcleos de prática jurídica, existentes em diversas instituições de ensino jurídico superior, já oferecem de forma gratuita, este tipo de orientação.

Uma das mudanças recomendáveis mencionadas no parecer, que foi posteriormente aceita pela Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, diz respeito ao perfil desejado para o estudante de Direito, conforme estabelecido no artigo 3º da Resolução CNE/CES nº 5/2018:

Art. 3º. O curso de graduação em Direito deverá assegurar, no perfil do graduando, sólida formação geral, humanística, capacidade de análise, domínio de conceitos e da terminologia jurídica, capacidade de argumentação, interpretação e valorização dos fenômenos jurídicos e sociais, além do domínio das formas consensuais de composição de conflitos, aliado a uma postura reflexiva e de visão crítica que fomente a capacidade e a aptidão para a aprendizagem, autônoma e dinâmica, indispensável ao exercício do Direito, à prestação da justiça e ao desenvolvimento da cidadania. Parágrafo único. Os planos de ensino do curso devem demonstrar como contribuirão para a adequada formação do graduando em face do perfil almejado pelo curso (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2018).

Como denota-se, é fundamental a mudança cultural da resolução dos conflitos. Muitas universidades já vinham implementando em seu currículo antes de passar a ser obrigatório pelo CNJ, contudo Spengler (2014) ressalta que esta alteração antes de ser sancionada era demasiadamente lenta, muitas universidades relutaram mantendo sua estrutura com métodos arcaicos, apesar dos conflitos sociais atuais serem mais complexos e exigirem outras alternativas para sua resolução e gestão. Desse modo, Arruda (2020, p. 298) ressalta que:

[...] as faculdades de direito devem se adequar novas formas de Justiça Multiportas, estimulando, apoiando e aprimorando as práticas de resolução de conflito como disciplina obrigatória em suas grades, preparando esse profissional para o novo ambiente que contempla novas formas de solução extrajudicial dos conflitos, de forma a disseminar a cultura da pacificação.

Nesse contexto, a inclusão do estudo da autocomposição nos cursos de Direito representa um passo alinhado com a cultura da paz. No entanto, não se deve ter a

ilusão de que o paradigma adversarial, fundamentado na cultura do litígio, será rapidamente superado apenas com essa mudança. Para que essa transição ocorra, é necessário a conscientização tanto dos acadêmicos quanto dos profissionais do Direito (COSTA; SPENGLER, 2023). No mesmo sentido, Arruda (2020) também destaca que a mudança de paradigma no ordenamento jurídico e na sociedade quanto às formas de resolver conflitos, exige que os profissionais do direito também se adaptem, de forma a mudar a cultura da judicialização.

Além disso as transformações necessárias também devem emanar dos usuários do sistema de Justiça, que devem estimular e organizar políticas públicas direcionadas à melhoria e adequação da prestação jurisdicional do Estado aos conflitos sociais. Ao propor novas políticas públicas, é importante considerar não apenas as limitações do paradigma atual, mas também as (des)vantagens e as possíveis consequências de uma mudança de paradigma (COSTA; SPENGLER, 2023).

Outra alternativa é a mediação escolar, pois na escola o indivíduo vive uma de suas primeiras experiências sociais, onde se desenvolve noções fundamentais que serão aplicadas na fase adulta. Não se trata apenas de conceitos teóricos ou posturas próprias da atuação profissional, mas também da oportunidade de aprender e/ou aprimorar o relacionamento interpessoal, essencial para uma vivência em coletividade (STANGHERLIN; LERMEN; DZIELINSKI, 2020. Nesse sentido, Reis (2021, p. 65) complementa que “para a construção de uma sociedade mais justa, solidária e igualitária, a escuta ativa e a empatia fazem-se necessárias e é já nos bancos escolares que se deve aprender a resolver os conflitos”.

Em resumo, a mediação escolar segue os mesmos princípios da mediação comum, sendo um processo voluntário, confidencial e flexível, realizado por um mediador neutro que, por meio de técnicas de escuta, comunicação e negociação, busca (re)construir o diálogo entre as partes, ou seja, sobretudo restabelecer a comunicação que estava rompida. Deve ser promovida em espaços neutros, informais ou pedagógicos, onde todos os intervenientes possam participar (REIS, 2021).

Por conseguinte, temos a Lei 13.140/2015 que trouxe as determinações em relação ao procedimento de mediação e ao terceiro que o conduz, criando um impasse na aplicação do método, pois na mediação escolar, é importante destacar que os usuários e mediadores são os próprios alunos, mas segundo a lei um aluno

não possui as características necessárias para atuar como mediador. No entanto, retirar o aluno da posição de mediador seria contraproducente para a mediação escolar, pois isso lhe tiraria a autonomia para lidar com os conflitos e levaria a depender novamente da figura paternalista do professor (SPENGLER, 2021). Para Reis (2021, p. 71):

Os alunos devem ser formados como mediadores, bem como os professores, pois estes irão coordenar o trabalho, para além dos funcionários da escola, para que assim estejam aptos a uma forma de administração de conflitos mais positiva e eficaz, sobretudo a longo prazo, em detrimento de medidas meramente punitivas ou ditas preventivas, quando se sabe que pouco há de prevenção nessa disciplinação.

Até porque qualquer conflito que seja mal administrado pode se manifestar por meio de violência. Desse modo, é importante haver uma comunhão de esforços para evitar que até mesmo os pequenos incidentes possam resultar em consequências graves para os alunos, professores, funcionários, pais e, inclusive, para a sociedade. Neste contexto, Stangherlin, Lermen e Dzielinski (2020) destacam a necessidade de substituir uma cultura de violência e discurso de ódio por uma cultura de paz. A mediação, já aplicada no âmbito escolar, é vista como uma ferramenta chave na transformação da forma como os conflitos são encarados e lidados, conforme apontam os estudos de Reis (2021).

Essa compreensão ampliada sobre a resolução de conflitos e a promoção da cultura de paz no ambiente educacional pode servir como um modelo para o tratamento de litígios em outras esferas. O conceito de litígio, conforme esclarecido por Spengler (2019), é compreendido como uma questão relacionada a uma ação judicial, envolvendo desacordos entre as partes de um processo, como autor e réu. Essas disputas, comuns em áreas como o Direito do Trabalho e Civil, ilustram a necessidade de abordagens mais colaborativas, inspiradas na mediação escolar. Um exemplo que define o significado de litígio pode ser a expressão “demanda judicial”, que evidencia uma divergência levada a juízo. Neste processo, a dinâmica entre autor e réu reflete a importância de se buscar soluções alternativas ao conflito, evocando termos como demanda, lide, pendência, entre outros.

Juridicamente, a expressão “lide” é frequentemente vista como sinônimo de “litígio”, embora haja doutrinadores jurídicos que destaquem diferenças entre os termos. “Lide” é entendida como um conflito de interesses em um sentido mais

amplo, surgindo sempre que há resistência à pretensão do autor de uma ação. Por outro lado, "litígio" seria especificamente a situação que se desenvolve a partir da contestação por parte do réu. Contudo, de maneira geral, ambos os termos são considerados equivalentes. Essa similaridade tem raízes etimológicas, já que tanto "litígio" quanto "lide" derivam do latim "litis", que se traduz como "debate ou processo judicial", e que também deu origem ao verbo "lidar". A principal diferença entre os dois termos reside mais na frequência de uso e nas associações específicas: "litígio" é mais comumente usado para se referir à ação ou ao processo em si, enquanto "lide" é empregado para descrever a disputa como um todo (SPENGLER, 2019).

2.2 O papel do Estado na administração dos litígios

O Estado, reconhecendo a necessidade de estruturar a sociedade e mitigar conflitos, assumiu o papel de elaborador de normas e regulador dos conflitos sociais. Esta função estatal, como aponta Spengler (2016), visa eliminar a violência privada, concedendo ao Estado o monopólio da coerção para reduzir a violência e assegurar a paz. Paralelamente, conforme destacado por Arruda (2020), incumbe ao Poder Judiciário, enquanto um dos poderes constituídos, a responsabilidade de resolver conflitos. Este papel é vital para manter a harmonia social, aplicando a lei de forma justa e garantindo a proteção constitucional a todos os cidadãos.

Neste contexto, Richa (2022) enfatiza que, historicamente, a percepção popular tende a associar o acesso à justiça com a capacidade de recorrer ao Poder Judiciário. Essa visão reflete a ideia de que o direito de um indivíduo de solicitar a intervenção do Estado para a resolução de conflitos, seja contra outras entidades, físicas ou jurídicas, ou contra o próprio Estado, é um pilar central da justiça.

O aumento substancial no número de processos que chegam ao Poder Judiciário, juntamente com a alta frequência de recursos contra decisões, os custos elevados dos processos, o crescimento populacional, os benefícios da gratuidade da justiça, e a escassez de magistrados e servidores, entre outros fatores, culminaram em um sobrecarregamento notável nas Varas e Tribunais em diversas áreas. Segundo Arruda (2020), esta situação levou a um estado de estagnação, que se manifesta como uma crise com múltiplas facetas, impactando diretamente a eficácia da proteção jurídica que a sociedade busca e espera.

Diante desse panorama desafiador, torna-se imperativo explorar a evolução do conceito de acesso à justiça. Essa análise é fundamental, pois as razões que fundamentam o acesso à justiça são intrinsecamente as mesmas que sustentam o direito em sua essência. O cerne do direito é a realização da justiça, um princípio que transcende as formalidades processuais e toca o coração dos direitos humanos. Neste contexto, conforme destacado por Richa (2022), o acesso à justiça emerge como um direito fundamental, vital para assegurar a proteção dos demais direitos estabelecidos não só pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), mas também pela legislação infraconstitucional e pelos tratados e declarações internacionais que se integram à ordem jurídica brasileira.

Segundo Costa e Menezes (2019), o conceito de acesso à justiça é multifacetado e pode ser concretizado de várias maneiras. Este acesso pode ocorrer por meio do Poder Judiciário, conhecido como acesso à Jurisdição, bem como pelos métodos adequados de resolução de conflitos. Ambas as abordagens visam encontrar soluções apropriadas para os litígios. Complementando esta perspectiva, Cappelletti e Garth (1988, p. 12) enfatizam que “o acesso à justiça pode ser visto como um requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos de um sistema jurídico moderno e igualitário que almeja garantir, e não meramente proclamar, os direitos de todos”.

Em sua obra Cappelletti e Garth (1988) propuseram medidas para facilitar o acesso efetivo à justiça, estruturadas em uma sequência cronológica conhecida como “ondas”. A primeira onda focou em remover barreiras financeiras ao acesso à justiça, fornecendo assistência jurídica gratuita aos economicamente desfavorecidos. No Brasil, essa iniciativa se refletiu na criação das defensorias públicas e na expansão do acesso à justiça gratuita, elementos essenciais para promover a igualdade no acesso à justiça, especialmente para a população de baixa renda. A segunda onda teve como objetivo implementar mudanças para proteger interesses difusos, particularmente nas áreas de direitos do consumidor e proteção ambiental. No contexto brasileiro, essa onda manifestou-se na maior conscientização e na legislação voltada para os direitos coletivos e difusos, ressaltando a evolução na compreensão de que o acesso à justiça também envolve a salvaguarda de interesses que vão além do individual. Por fim, a terceira onda reuniu e ampliou as iniciativas anteriores, trazendo mudanças significativas na estrutura organizacional dos tribunais. Estas mudanças, incluindo a criação dos

juizados especiais e a simplificação de procedimentos, foram particularmente impactantes no Brasil, onde têm contribuído para a desburocratização do acesso à justiça e possibilitado uma resolução mais rápida e acessível de litígios menos complexos.

Além disso, o direito fundamental ao acesso à justiça enfrenta desafios que se agrupam em três categorias principais: Primeiramente, as custas judiciais, que incluem os honorários advocatícios - destacados como a despesa mais significativa para os litigantes - e a influência do tempo, que aumenta a pressão sobre as partes menos favorecidas, levando-as frequentemente a abandonar a ação ou a aceitar um acordo por um valor inferior ao devido. Em segundo lugar, as capacidades das partes, abrangendo tanto os recursos financeiros quanto a habilidade de identificar e reivindicar direitos em juízo, ressaltando a disparidade entre litigantes frequentes e ocasionais. Por fim, os desafios específicos associados aos interesses difusos, centrados na questão da legitimidade ativa para buscar reparação após a violação desses interesses. Esses obstáculos demonstram uma tendência: são mais evidentes em causas menores e entre litigantes individuais, particularmente os de menor poder aquisitivo, em contraste com os litigantes organizacionais que utilizam o sistema judicial para a proteção de seus interesses (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Historicamente, o conceito de acesso à justiça era frequentemente interpretado como sinônimo de acesso ao poder judiciário, com a reivindicação de direitos sendo primariamente vista por meio da lente da jurisdição. Esta perspectiva, no entanto, começou a mudar significativamente com a introdução da terceira onda renovatória de Cappelletti e Garth, que ampliou a compreensão desse conceito, (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022). Antes desta expansão, a visão tradicional sobre acesso à justiça se baseava na premissa de que era uma responsabilidade do Estado resolver litígios, garantindo o direito ao recurso judicial. Neste contexto, o acesso à justiça era predominantemente entendido como o exercício do direito de ação, focado na posição do autor da demanda e limitado às questões legais apresentadas (RICHA, 2022).

No entanto, no século XXI, o entendimento do acesso à justiça evoluiu, enfatizando a importância de se dedicar a este conceito, considerando as mudanças semânticas que ocorreram ao longo do tempo. Esse desenvolvimento impactou significativamente não apenas a prática, mas também o estudo e o ensino do Direito.

Conforme observado por Albuquerque e Ribas (2022), um conjunto dinâmico de valores e símbolos é continuamente criado e recriado em torno do significado do acesso à justiça. Este processo tem influenciado as formas como o Direito, a jurisdição e os próprios conflitos são percebidos e abordados, refletindo uma mudança paradigmática na maneira como a justiça é concebida e praticada.

Refletindo essa evolução semântica e prática do acesso à justiça, o conceito agora abrange dimensões democráticas, de cidadania e de inclusão social, tornando-se um pilar fundamental em um Estado Democrático de Direito. Conforme Richa (2022) destaca, essa expansão implica um compromisso renovado do Estado em fornecer um sistema jurídico que não apenas seja acessível, mas também seguro, moderno, ágil e inclusivo. Esta abordagem ampliada visa não só preservar os direitos, mas também assegurar o cumprimento dos deveres pelos cidadãos, contribuindo significativamente para a realização de uma justiça social mais concreta e tangível.

No cenário atual, a concepção de “acesso à justiça” vai além da mera capacidade de acessar o Poder Judiciário. Ela se estende a um espectro mais amplo, englobando uma variedade de valores e direitos fundamentais que ultrapassam os limites do ordenamento jurídico processual tradicional. Em sua forma mais abrangente, o acesso à justiça é compreendido não somente como a habilidade de recorrer aos órgãos judiciais, mas também como a inclusão de todas as atividades jurídicas - desde a criação até a interpretação, integração e aplicação eficaz das leis. Richa (2022) enfatiza que o acesso simplificado aos tribunais, mesmo que a custos reduzidos e respeitando princípios formais, não é por si só suficiente. O acesso à justiça, nesse sentido mais amplo, envolve também a eficácia do sistema jurídico em atuar efetivamente nos direitos frequentemente negligenciados, abrangendo todas as possíveis formas de atuação dos serviços judiciais.

Conforme discutido anteriormente, a percepção popular consolidada ao longo do tempo frequentemente associa o acesso à justiça principalmente à capacidade de recorrer aos órgãos do Poder Judiciário. Essa visão, profundamente enraizada na sociedade brasileira, espelha a concepção tradicional de que a justiça é primordialmente alcançada por meio da intervenção judicial.

No Brasil, as implicações práticas desta percepção são notáveis e multifacetadas. A tendência à judicialização de conflitos em diversas áreas, desde

questões de consumo até disputas trabalhistas, exemplifica claramente essa mentalidade. Esse fenômeno resulta no elevado volume de processos nos tribunais brasileiros, refletindo a tendência cultural de buscar no Judiciário soluções para uma vasta gama de disputas. Esta realidade, por sua vez, tem levado a uma sobrecarga significativa no sistema judiciário, ocasionando atrasos e prolongando o tempo de resolução dos casos.

Entretanto, em resposta a esta sobrecarga, o Brasil tem visto um aumento no emprego de Juizados Especiais e de métodos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação e a arbitragem. Essas iniciativas representam um esforço para descongestionar o sistema judicial e oferecer meios mais céleres e eficientes para os cidadãos buscarem a resolução de seus litígios.

Portanto, ao contemplar o conceito de acesso à justiça no contexto brasileiro, torna-se necessário reconhecer que o acesso efetivo à justiça não se limita à capacidade de iniciar processos judiciais. É imperativo considerar também a eficiência e a eficácia do sistema judiciário em atender prontamente e de maneira justa às necessidades dos cidadãos. A promoção de um judiciário mais ágil e acessível é um passo fundamental para garantir que o acesso à justiça se concretize como uma realidade tangível, transcendendo sua existência meramente teórica.

Apesar dos esforços para tornar o sistema judiciário mais eficiente, a crise na justiça continua se intensificando, alimentada pela crescente insatisfação social diante da incapacidade do sistema de atender adequadamente às necessidades da população. Como Calmon (2013) ressalta, a morosidade e a percebida ausência de justiça, decorrentes da ineficácia nas decisões judiciais, têm se tornado uma fonte de crescente descontentamento entre os cidadãos. Grangeia (2011, p. 11) ecoa essa preocupação, apontando que a lentidão com que o Judiciário opera tornou-se uma questão de preocupação nacional, com o potencial de gerar crises sociais.

Neste contexto, fica evidente que a responsabilidade do Estado vai além de prover respostas definitivas aos conflitos sociais que chegam ao judiciário. É essencial que o Estado ofereça soluções que estejam alinhadas às especificidades de cada caso. Historicamente, os juízes foram treinados para focar no cumprimento estrito da lei, uma abordagem que frequentemente criou barreiras para uma maior empatia e compreensão dos contextos individuais envolvidos nos processos, em nome da imparcialidade. No entanto, como Stangherlin (2022) destaca, o ato de julgar transcende a mera aplicação da legislação. Existe uma necessidade crescente

de juízes que estejam verdadeiramente comprometidos com o bem-estar das pessoas envolvidas nos litígios, reconhecendo que a entrega da justiça implica mais do que a análise técnica de argumentos e a emissão de uma decisão judicial.

Em continuidade à discussão sobre a necessidade de uma abordagem mais humana na justiça, a figura histórica do juiz no Brasil, como destaca Stangherlin (2022), era predominantemente vista sob a ótica de um aplicador estrito da lei. Essa postura, embora essencial para preservar a imparcialidade, muitas vezes limitou a capacidade dos magistrados de abordar as questões apresentadas pelos indivíduos de maneira mais empática e compreensiva. No entanto, frente à crescente complexidade e diversidade dos conflitos sociais que chegam ao judiciário, emergiu a necessidade de um perfil de magistrado que transcenda a aplicação técnica da legislação, abraçando uma visão mais holística e humana do direito e da justiça.

Paralelamente, conforme Richa (2022) observa, a sociedade moderna desenvolveu uma consciência de que um estado de direito puramente formal é insuficiente sem meios adequados e eficientes para a realização concreta do direito material. Essa evolução na política constitucional ultrapassou sua função básica de meramente declarar direitos, passando a incorporar e refletir a consciência social contemporânea. Tal mudança fomentou uma participação mais ativa e efetiva do cidadão na esfera social, especialmente em relação ao exercício do direito de ação, um aspecto central do acesso à justiça. Esta perspectiva ampliada do papel do cidadão e do sistema jurídico se tornou um foco de atenção nos sistemas jurídicos mais avançados, sinalizando uma mudança paradigmática na abordagem do direito e da justiça.

Com base nesta compreensão ampliada do direito e da justiça, como discutido anteriormente, surge um novo dever para o Estado: a busca por alternativas inovadoras que assegurem o acesso à justiça. Isso implica a necessidade de implementar ferramentas e políticas públicas voltadas para a composição dos litígios de maneira colaborativa, envolvendo a cooperação ativa das partes envolvidas. Essa abordagem representa um passo significativo em direção a um sistema jurídico mais inclusivo e eficaz.

Um dos desafios enfrentados por países em todo o mundo, incluindo o Brasil, é garantir a efetividade e a igualdade de todos perante o direito e à justiça. Como Machado, Gunther e Santana Filho (2022, p. 243) observam, o acesso à justiça muitas vezes ocorre de maneira desproporcional, onde indivíduos com melhores

recursos e assistência jurídica têm maior facilidade de acesso ao sistema legal, em contraste com aqueles que enfrentam barreiras significativas para usufruir dos benefícios previstos pela lei. Essa disparidade destaca a importância de buscar equidade no sistema jurídico.

Além disso, o Brasil é caracterizado por uma cultura de judicialização, e a adoção de métodos alternativos para a resolução de conflitos representa um rompimento de paradigmas tanto para os aplicadores do direito quanto para advogados e partes envolvidas. Essa mudança é necessária para enfrentar a sobrecarga do sistema judiciário e promover uma justiça mais acessível e equânime (ARRUDA, 2020).

Em resposta ao aumento da demanda no Judiciário, como discutido anteriormente, surgiu a necessidade de buscar alternativas que proporcionem um acesso mais rápido e eficiente à justiça. Neste contexto, o Estado assumiu uma nova responsabilidade: a de encontrar e implementar alternativas viáveis que garantam esse acesso. Isso envolve o desenvolvimento de ferramentas e políticas públicas que facilitam a resolução de disputas por meio da cooperação entre as partes envolvidas, visando uma justiça mais ágil e colaborativa.

Essa evolução no papel do Estado está intrinsecamente ligada à sua formação e finalidade. Conforme Spengler (2017) explica, a criação do Estado foi motivada pela necessidade da sociedade civil de ter uma entidade que representasse e tomasse decisões alinhadas aos seus interesses. O Estado, portanto, é uma organização política que gerencia os interesses de toda a sociedade, operando sob o princípio da legitimidade social e munido de poder e coerção. Essa perspectiva histórica ressalta a natureza dinâmica do Estado, que continua a evoluir em resposta às necessidades e desafios emergentes da sociedade, como é o caso da necessidade de reformar o sistema judiciário para melhor atender aos cidadãos.

Conforme abordado anteriormente, o Estado desempenha um papel importante na garantia de que os cidadãos possam exercer seus direitos efetivamente, sendo uma entidade imprescindível na estrutura da sociedade. O Estado é fundamental para assegurar a vida, a segurança e a dignidade de seus cidadãos. No entanto, é importante reconhecer que nem todos os indivíduos dispõem das mesmas condições para exercer seus direitos, o que leva à necessidade de instituições que garantam equidade e justiça (SPENGLER, 2016).

Dentro deste contexto, o Judiciário foi estabelecido com o objetivo de atender a demanda crescente por resolução de conflitos. A crescente necessidade de tutela estatal, como Costa e Menezes (2019) observam, evidencia as dificuldades enfrentadas pelo Estado na administração eficaz dos litígios. Esse desafio destaca a importância de um judiciário capaz de responder adequadamente às necessidades da população.

Em um olhar histórico, observa-se que o Brasil experimentou um período extenso de repressão de direitos. Para mudar essa realidade, em 1988, foi promulgada uma nova Constituição, introduzindo uma série de direitos fundamentais no ordenamento jurídico brasileiro, como evidenciado nos artigos 5º ao 24º. A Constituição Federal de 1988 (CF/88) instituiu várias garantias, com destaque especial para o acesso à justiça. Esta disposição visou assegurar a gratuidade na defesa dos direitos e interesses das pessoas hipossuficientes, conforme descrito por Silva, Oliveira e Barbosa (2019). Esse avanço na legislação reflete um compromisso renovado com a justiça social e a igualdade de acesso aos direitos legais.

Seguindo a linha do desenvolvimento histórico e legislativo, a promulgação da Constituição representou um marco significativo no sistema jurídico brasileiro. Ela redefiniu o Estado como Democrático de Direito e expandiu significativamente os direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança e a igualdade. No entanto, esses avanços também trouxeram desafios complexos, particularmente no que diz respeito à capacidade do Poder Judiciário de atender ao crescente volume de demandas por serviços judiciários.

O aumento na demanda reflete, em grande parte, uma maior conscientização por parte dos cidadãos sobre seus direitos e um esforço ativo para assegurá-los. Isso resultou em uma judicialização crescente de uma variedade de questões sociais, econômicas e políticas. Embora esse fenômeno indique um engajamento cívico mais robusto e uma valorização dos direitos estabelecidos pela Constituição, ele também revela limitações significativas dentro do sistema judiciário, incluindo questões como morosidade e dificuldade em gerenciar um número elevado de casos.

Além disso, é discutido que a concessão indiscriminada e sem critérios claros de gratuidade da justiça pode levar ao aumento de litígios oportunistas. Isso ocorre porque com menores custos processuais, alguns indivíduos podem ver uma

oportunidade para obter ganhos econômicos, mesmo que mínimos e incertos. Além disso, considera-se frequentemente a análise econômica de um litígio, pesando-se os potenciais benefícios financeiros contra os custos. Neste contexto, a facilidade de acesso à justiça gratuita, ao diminuir os custos de um processo, pode, em alguns casos, incentivar a judicialização de conflitos (ARAGÃO, 2022).

Ademais, a diversidade crescente nas demandas judiciais, que agora incluem direitos coletivos e difusos como questões ambientais e de direitos do consumidor, requer um Judiciário mais adaptável e especializado. Conforme apontado por Albuquerque e Ribas (2022), enfrentar esses desafios exige não apenas recursos adicionais, mas também uma profunda revisão dos processos e estruturas judiciais, com o objetivo de garantir respostas mais eficientes e justas às necessidades da sociedade brasileira.

Continuando a abordagem sobre as consequências das mudanças introduzidas pela Constituição de 1988, observa-se que essas transformações resultaram em um aumento significativo da demanda por serviços judiciais. Como consequência, o sistema judiciário enfrenta lentidão e altas taxas de congestionamento, fatores que são prejudiciais para a sociedade em geral, pois impactam diretamente a agilidade e eficiência da justiça. Segundo Gomes e Freitas (2017), essa situação levou a uma percepção pública do Judiciário como uma instituição burocrática e lenta, apesar de sua natureza essencial. A morosidade enfrentada pelos tribunais prejudica diretamente aqueles que buscam reivindicar seus direitos, causando atrasos processuais e insatisfação entre os usuários dos serviços judiciais.

A realidade é que houve um aumento desproporcional no volume de ações submetidas e processadas pelo Poder Judiciário, ultrapassando sua capacidade operacional. Litigar tornou-se uma prática comum, especialmente após um longo período de repressão de direitos, quando a população passou a ter maior acesso ao exercício pleno da cidadania assegurado pelo Estado-juiz. Spengler (2014) destaca que, nesse cenário, o Judiciário se vê diante do desafio de expandir os limites de sua jurisdição, modernizar suas estruturas e revisar seus padrões funcionais, uma necessidade vital para sua sobrevivência como um poder autônomo e independente.

Paralelamente, Costa e Menezes (2019) enfatizam que a crise no sistema judiciário, exacerbada pela morosidade e pelo aumento do volume de casos, evidencia a necessidade urgente de uma reformulação na maneira como o sistema

opera. Essa situação não apenas compromete a eficácia da justiça, mas também afeta a confiança pública na capacidade do judiciário de atender eficientemente às demandas sociais. Portanto, o desafio iminente é encontrar um equilíbrio entre a necessidade de julgamentos justos e imparciais e a eficiência processual, assegurando que os direitos sejam protegidos e respeitados sem atrasos desnecessários.

Por conseguinte, à discussão sobre os desafios enfrentados pelo sistema judiciário, fica claro que o Judiciário desempenha um papel importante na imposição da ordem e da lei. Como uma entidade dotada de poderes superiores e coercitivos, o Judiciário é responsável por resolver e administrar questões jurídicas complexas. No entanto, essa posição central no sistema legal traz consigo consequências significativas. A crescente explosão de demandas sociais e individuais impôs um ônus desproporcional ao Judiciário, expondo as fragilidades do Estado, especialmente no que tange ao exercício efetivo da jurisdição. Esta situação realça a ineficácia da justiça e contribui para o aumento da cultura do litígio, uma vez que as soluções oferecidas por sentenças judiciais nem sempre resolvem os conflitos de forma equilibrada, frequentemente resultando em uma parte vencedora e outra perdedora. Neste contexto, como Wrasse e Spengler (2023, p. 231) apontam:

The judiciary is not (or need not be) an unattainable Power within its organization and space, and there needs to be a more symbiotic relationship with the individual, in which both benefit to a greater or lesser extent. The performance of the Judiciary closest to the citizen and with democratized access is of paramount importance. However, the fundamental right of access to justice must be interpreted as a right that goes beyond access to the Judiciary; it is the right to access what is fair, through an appropriate and timely response¹ (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 231).

Prosseguindo com a discussão sobre a evolução do sistema judiciário, como Arruda (2020, p. 283) destaca, a mudança de paradigma atual sugere que o acesso à Justiça deve ser ampliado para incluir meios alternativos de resolução de conflitos. Essa abordagem possibilita aos cidadãos um acesso mais digno e livre à Justiça, com uma participação mais efetiva e equitativa. Nesse novo modelo, o Poder

¹ O Judiciário não é (ou não precisa ser) um Poder inatingível dentro de sua organização e espaço, sendo necessária uma relação mais simbiótica com o indivíduo, em que ambos se beneficiem em maior ou menor grau. A atuação do Judiciário mais próximo do cidadão e com acesso democratizado é de suma importância. Contudo, o direito fundamental de acesso à justiça deve ser interpretado como um direito que vai além do acesso ao Poder Judiciário; é o direito de acessar o que é justo, por meio de uma resposta adequada e oportuna (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 231).

Judiciário não é visto como a única via para a resolução de disputas. Especialmente no Brasil, é vital diminuir o nível de litigiosidade, que atualmente impacta negativamente a eficiência da prestação jurisdicional. A redução dessa litigiosidade pode ser alcançada por meio da implementação de métodos adequados de solução de conflitos, como enfatizado por Arruda (2020).

Além disso, no contexto atual, outro desafio identificado para a efetivação do acesso à justiça é a questão do tempo, dada a morosidade intrínseca ao sistema judiciário. Esse atraso muitas vezes resulta na negligência de direitos fundamentais. Conforme Stangherlin (2022) observa, entender a gestão de conflitos implica reconhecer que cada caso exige uma abordagem temporal específica, sem imposições restritivas que prejudiquem a qualidade da justiça ou generalizações que desconsiderem as particularidades de cada indivíduo. Assim, a busca por soluções mais rápidas e eficientes no sistema judiciário se torna imprescindível, garantindo que o acesso à justiça seja realizado de maneira justa e adequada a cada situação.

Este tópico permitiu uma exploração aprofundada da complexidade e da evolução do conceito de acesso à justiça, ressaltando como ele está intrinsecamente ligado ao desenvolvimento da sociedade e à transformação do sistema jurídico. Observamos que o acesso à justiça, inicialmente concebido como o simples direito de recorrer ao Poder Judiciário, evoluiu para incluir uma compreensão mais abrangente, abarcando aspectos de eficiência, inclusão e responsividade social. As mudanças tanto no campo jurídico quanto no sociopolítico, evidenciadas pelas três ondas reformistas de Cappelletti e Garth, apontam para um avanço progressivo em direção a um sistema de justiça mais acessível, equitativo e sintonizado com as necessidades atuais. No Brasil, essa evolução é particularmente notável na busca por soluções judiciais mais rápidas e na adoção de métodos alternativos para a resolução de conflitos, sublinhando a importância de um judiciário mais empático e alinhado com as realidades vivenciadas pelos cidadãos.

Ao refletir sobre a necessidade de humanizar o judiciário, torna-se claro que mudanças estruturais são necessárias para enfrentar questões como a morosidade e a sobrecarga processual. Estas considerações nos levam a entender que a evolução do acesso à justiça é um espelho da própria evolução da sociedade, caracterizada por um esforço contínuo em busca de uma justiça mais efetiva, prática e inclusiva. Este estudo destaca a urgência de proporcionar inovações e reformas no sistema jurídico, assegurando que o acesso à justiça continue sendo um pilar central

do Estado Democrático de Direito e refletindo os valores de uma sociedade em constante busca pelo aprimoramento na proteção e garantia dos direitos de todos os seus integrantes.

2.3 A razoável duração do processo e o relatório justiça em números

O CNJ coleta dados estatísticos e realiza a sua sistematização, apresentando anualmente por meio do relatório, denominado de Justiça em Números, um cálculo que consegue retratar o desempenho dos tribunais, com objetivo de levar a situação do Poder Judiciário ao conhecimento de toda população. Em 2023 foi publicada a 20ª edição do relatório, a mais atualizada até o momento, com base nos dados analisados durante o ano de 2022.

Atualmente o relatório conta com uma base nacional de dados, chamada de DataJud, que foi instituída pela Resolução nº 331/2020 do CNJ, pois, “até a edição do Justiça em Números 2021 (anos-base de 2009 a 2020), os dados eram alimentados em sistema de digitação manual pelos tribunais. Logo, as informações estavam sujeitas a erro de interpretação dos glossários, de cálculo e até mesmo de digitação” (CNJ, 2022, p. 102). Com essa mudança, as informações tornam-se mais confiáveis e os sistemas estatísticos do Poder Judiciário podem utilizar uma única fonte de dados. O sistema adotado passou a ser fonte primária e desempenha a função de armazenar os dados e metadados processuais relacionados a todos os processos físicos ou eletrônicos, públicos ou sigilosos do Poder Judiciário brasileiro (CNJ, 2022).

Além disso, essa centralização otimizou a força de trabalho, uma vez que o esforço de geração de estatísticas, anteriormente descentralizado entre 90 tribunais, passou a ser realizado pelo CNJ. Essa iniciativa permitiu a medição de estatísticas mais seguras e uniformes, eliminando o risco de os tribunais aplicarem regras distintas (CNJ, 2022). Por conseguinte, pode-se averiguar que no ano de 2022 no Judiciário:

[...] ingressaram 31,5² milhões de processos e foram baixados 30,3 milhões. Houve crescimento dos casos novos em 10%, com aumento dos casos

² [...] “esse cálculo pode incorrer em duplicidade quando um mesmo processo, no mesmo ano, é iniciado em instâncias e fases distintas. É o caso, por exemplo, de um processo que ingressa na fase de conhecimento de primeiro grau e, no mesmo ano, submete recurso ao segundo grau e inicia a

solucionados em 10,8%. Tanto a demanda pelos serviços de justiça, como o volume de processos baixados tinha reduzido em 2020 e em 2021, voltaram a subir. Os números de casos baixados do ano de 2022 se apresentam próximos novamente aos patamares pré-pandemia (até 2019), muito embora seja possível notar inversão entre as curvas de baixados e casos novos. Em relação aos casos novos, o crescimento é ainda mais acentuado, pois o ano de 2022 revela-se como o de maior demanda processual no judiciário (CNJ, 2023, p. 93).

O estoque processual cresceu em 1,8 milhão de processos, finalizando o ano de 2022 com o maior número de processos em tramitação da série histórica. Registrou-se 2,9 milhões de casos novos a mais do que em 2021. A taxa de congestionamento apresenta o maior pico de demanda judicial de toda a série histórica compreendida entre os anos de 2009 a 2022, o que pode denotar o ingresso de ações represadas em razão da pandemia. Atualmente tramitam no judiciário 81,4 milhões de processos (CNJ, 2023).

Enfrentando os desafios multifacetados da modernidade, um dos mais complexos é a conceituação de “tempo”, um conceito com múltiplas dimensões - históricas, políticas, econômicas, estruturais, entre outras (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2013). A complexidade do tempo é enfatizada por Resta (2014, p. 32), que observa: “Certo, não saberemos jamais o que perdemos quando perdemos tempo; por outro lado, o tempo é um recurso não igualmente distribuído e isto significa que em um conflito o tempo que alguém perde é ganho pelo outro”. Esta reflexão nos conduz ao tempo específico do processo judicial, um continuum com início e término definidos, conhecido como rito processual. Cada conflito é único, ocorrendo em seu próprio tempo e espaço. No entanto, isso não é razão suficiente para desvalorizar o Judiciário, uma instituição fundamental que a sociedade não pode dispensar, pois ela garante respeito e sanções em casos de infrações, mantendo as regras essenciais (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2013). Acrescenta que, apesar de o Poder Judiciário estar enfrentando uma crise - crise esta que reflete os desafios do Estado e do Direito - sua presença é indispensável. Este entendimento nos leva a questionar como o Judiciário pode se adaptar a esses tempos desafiadores, um ponto que será explorado a seguir (SPENGLER, 2016, p. 50)

Nesse cenário, para Spengler e Spengler Neto (2013, p. 12) “vê-se hoje um Poder Judiciário que ocupa o espaço do Poder Executivo, em busca da

execução judicial na primeira instância. Se forem consideradas apenas as ações originárias dos tribunais, os processos de conhecimento e as execuções extrajudiciais, chega-se ao quantitativo de 21,3 milhões de processos protocolados no Judiciário em 2022” (CNJ, 2023, p. 300).

implementação de políticas públicas”. Pode-se observar que o sistema de justiça tradicional enfrenta diversos desafios que comprometem sua eficácia e eficiência. Conforme descrito por Prado e Teixeira (2022), existem problemas críticos como audiências “relâmpagos” que negligenciam a escuta adequada das partes, pautas sobrecarregadas, falta de capacitação adequada dos conciliadores, e violações dos princípios fundamentais de Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs). Esses equívocos no atendimento ao usuário destacam a necessidade de explorar novas abordagens para a resolução de conflitos, como a mediação, que visa oferecer um processo mais inclusivo e atento às necessidades individuais das partes.

Na sequência da discussão sobre a necessidade de métodos alternativos de solução de conflitos, é importante destacar as medidas adotadas pelo Poder Judiciário frente à sua crise de efetividade, tanto quantitativa quanto qualitativa. Para enfrentar esse desafio, políticas públicas foram implementadas com o objetivo de auxiliar na prestação jurisdicional e restaurar a confiança da população no sistema judiciário. De acordo com Gimenez, Kops e Knod (2016), a adoção de métodos apropriados para solucionar conflitos oriundos das relações sociais tornou-se uma iniciativa importante no ordenamento jurídico.

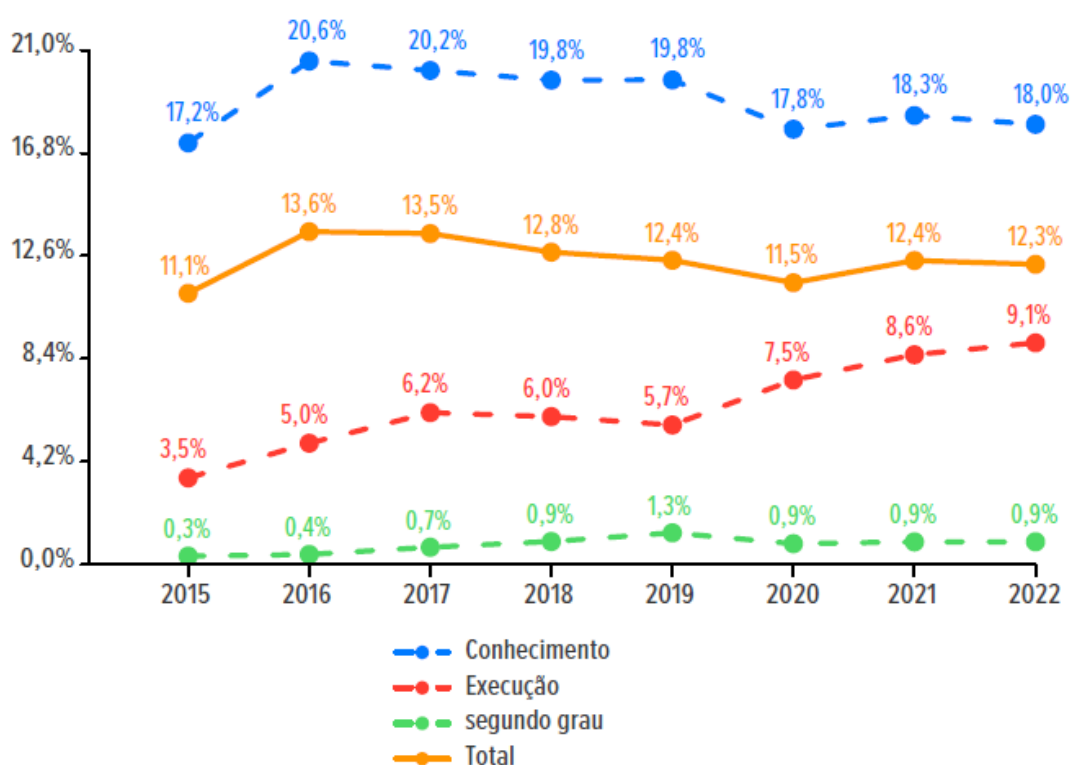
Neste contexto, uma análise dos dados levantados no relatório, especialmente com relação a regulamentação instituída pela Resolução nº 125/2010 do CNJ em seu art. 8º, que estabeleceu a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), iniciativa que tem como objetivo fortalecer e estruturar unidades especializadas no atendimento de conflitos. Nesse viés, verificou-se que na Justiça Estadual até o final do ano de 2022 já haviam 1.437³ CEJUSCs instalados, número que vem crescendo ao longo dos anos, visto que em 2014, eram 362, em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016, o número de unidades aumentou para 808, em 2017 para 982 e em 2018 para 1.088, ou seja, em 8 anos, a estrutura basicamente triplicou. Contudo, ao comparar o número de CEJUSCs ao número de comarcas, percebe-se que ainda é um número muito baixo, pois dos 5.570 municípios brasileiros, 2.654 (47,6%) são sedes de comarca na Justiça Estadual (CNJ, 2022; CNJ, 2023). Este contraste entre o número de CEJUSCs e comarcas levanta questões importantes sobre a

³ Atualmente o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores (CCMJ) conta com 8635 Mediadores e Conciliadores em todo território nacional (CCMJ, 2023, <<https://conciliajud.cnj.jus.br>>).

acessibilidade e a efetividade dessas unidades, abrindo espaço para uma discussão sobre as futuras direções e desafios na expansão e implementação desses centros.

Conectando-se à discussão anterior sobre a expansão e o impacto dos CEJUSCs, é importante considerar as estatísticas relativas à eficácia desses métodos alternativos de solução de conflitos, conforme apresentado no relatório do de 2023. Uma limitação notável do relatório é a falta de especificação sobre os acordos alcançados especificamente por meio da mediação. O índice de conciliação é mensurado pelo percentual de sentenças e decisões terminativas proferidas que resultam em homologação de acordo. Em 2022, observou-se uma redução neste índice, com apenas 12,3% das sentenças sendo homologatórias de acordo, um número que ainda não retornou aos níveis pré-pandemia.

Gráfico 1 – Série histórica do Índice de Conciliação.



Fonte: gráfico extraído do Relatório Justiça em Números 2023 (ano base 2022), p. 193. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em 02 out. 2023.

Este decréscimo pode ser atribuído às dificuldades impostas pela pandemia, como o impedimento de acesso aos prédios dos fóruns, a suspensão dos prazos processuais e dos atendimentos presenciais, o que prejudicou significativamente a

realização de procedimentos de conciliação e mediação, e por extensão, o acesso à justiça. Além disso, apesar da entrada em vigor do atual Código de Processo Civil em março de 2016, que tornou obrigatória a realização de audiências prévias de conciliação e mediação, ainda se verifica uma resistência considerável na resolução de litígios por esses métodos. As sentenças homologatórias de acordo, por exemplo, aumentaram de 2.987.623 em 2015 para 3.508.705 em 2022, conforme dados do CNJ (2023).

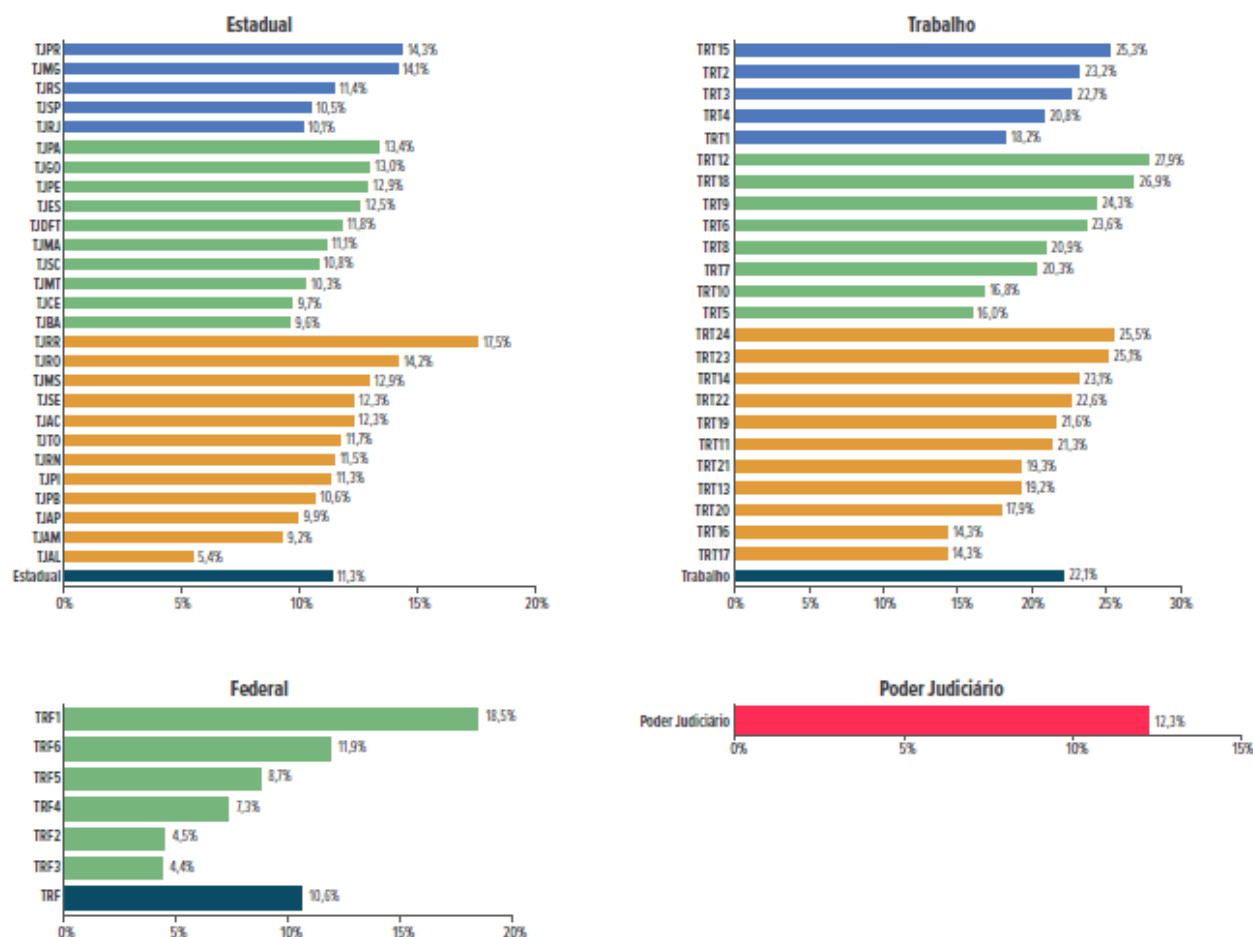
Conforme discutido anteriormente, os desafios impostos pela pandemia, como o impedimento de acesso aos prédios dos fóruns, a suspensão dos prazos processuais e dos atendimentos presenciais, tiveram um impacto significativo na realização dos procedimentos de conciliação e mediação, afetando negativamente o acesso à justiça. Esta situação é evidenciada pelos dados do relatório do CNJ de 2023, que também destaca uma persistente resistência à resolução de litígios por meio de métodos adequados, apesar das mudanças legislativas introduzidas pelo atual Código de Processo Civil (CPC) em março de 2016. Esta legislação tornou obrigatória a realização de audiências prévias de conciliação e mediação, visando facilitar a resolução de conflitos de forma mais eficaz e menos litigiosa.

No entanto, apesar destes esforços legislativos, as sentenças homologatórias de acordo aumentaram de 2.987.623 em 2015 para 3.508.705 em 2022, conforme indicado pelos dados do CNJ (2023). Este aumento, embora significativo, sugere que ainda há um longo caminho a percorrer para que os métodos alternativos de solução de conflitos sejam plenamente integrados e aceitos no sistema judiciário. A resistência observada, tanto do lado dos profissionais do direito quanto dos cidadãos, aponta para a necessidade de uma compreensão mais aprofundada das barreiras culturais e sistêmicas que impedem uma adoção mais ampla desses métodos.

Dentre os melhores resultados trazidos pelo Relatório, a Justiça que mais realizou conciliações é a Trabalhista “que solucionou 22,1% de seus casos por meio de acordo - valor que aumenta para 37,3% quando apenas a fase de conhecimento de primeiro grau é considerada. O TRT12 apresentou o maior índice de conciliação do Poder Judiciário, com 27,9% de sentenças homologatórias de acordo. Ao considerar apenas a fase de conhecimento do primeiro grau, o maior percentual também é verificado no TRT12, com 46,6%. Na Justiça Estadual, o maior índice de conciliação na fase de conhecimento está no TJRR, com 22,8% e, na Justiça

Federal o melhor desempenho está no TRF1, com 22,5% dos processos de conhecimento conciliados” (CNJ, 2023, p. 194).

Gráfico 2 – Índice de conciliação, por tribunal.



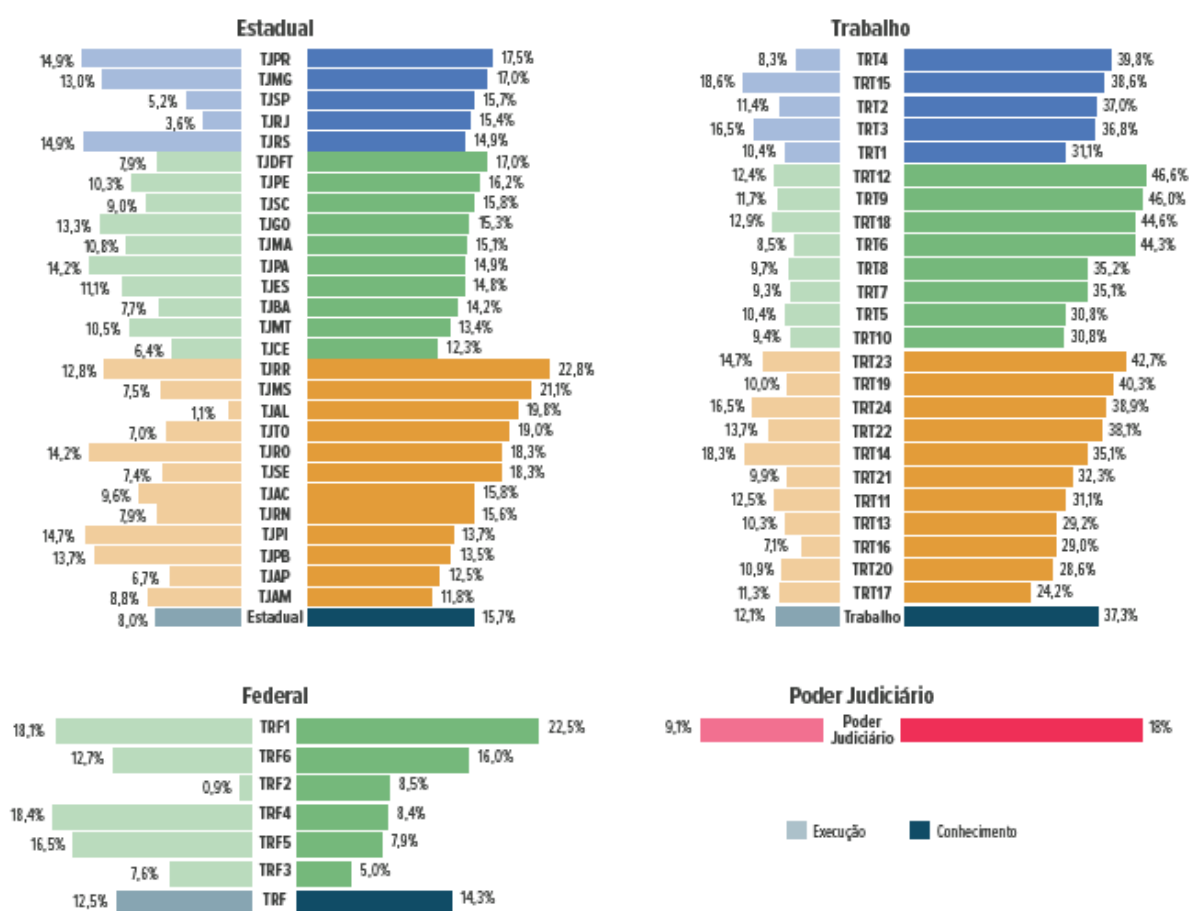
Fonte: gráfico extraído do Relatório Justiça em Números 2023 (ano base 2022), p. 195. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em 02 out. 2023.

A esse respeito, o Relatório Geral da Justiça do Trabalho brasileira, trouxe um total de 710.744 conciliações em 2022, o percentual de conciliações atingiu o índice de 44,1% do total de processos solucionado. Esse valor representa o menor percentual dos últimos nove anos, próximo ao obtido em 2019 (44,3%) (TST, 2023). Atualmente a justiça trabalhista conta com a atuação de 110 CEJUSCS-JT (CSJT, 2023).

Já no indicador de conciliação por tribunal o qual traz a diferença das fases de conhecimento e execução, apresentou maior discrepância na Justiça Trabalhista

com um índice de 37% no conhecimento e 12% na execução, resultando em uma diferença de 25,2 pontos percentuais. Na Justiça Estadual, os índices são de 16% no conhecimento e 8% na execução e na Justiça Federal, a conciliação na fase de conhecimento atingiu 14%, enquanto na execução foi de 13% (CNJ, 2023).

Gráfico 3 – Índice de conciliação, na fase de execução e na de conhecimento, no primeiro grau, por tribunal.



Fonte: gráfico extraído do Relatório Justiça em Números 2023 (ano base 2022), p. 197.

Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em 02 out. 2023.

Na fase de conhecimento dos juízes especiais, foi registrado um índice de conciliação de 17%. Esse número foi de 16% na Justiça Estadual e de 18% na Justiça Federal. Os melhores resultados de conciliação são observados na execução dos Juizados Especiais Federais (JEFs), com um índice de 44% (CNJ, 2023).

É evidente o aumento gradual ao longo da série histórica, tendo dobrado o valor na fase de execução, as sentenças homologatórias de acordo representaram 9,1%, com um acréscimo de 5,6 pontos percentuais entre os anos de 2015 e 2022. Esse resultado pode ser atribuído ao estímulo do CNJ para promover a conciliação na fase de execução, sendo um destaque durante a realização da XVI Semana Nacional de Conciliação. Na fase de conhecimento, a taxa de conciliação foi de 18%, com 0,4 ponto percentual em relação ao registrado em 2021 (CNJ, 2023). Em suma, “os melhores índices de conciliação estão na fase de conhecimento da Justiça Trabalhista (37%), na execução dos Juizados Especiais Federais (JEF) (44%), e na fase de conhecimento dos juizados especiais na Justiça Estadual (16%)” (CNJ, 2023, p. 301).

Conforme indicado pelo relatório e discutido no segmento anterior, a resistência na adoção de métodos alternativos de solução de conflitos é notável, em grande parte devido à tendência histórica da sociedade em submeter todos os litígios ao Poder Judiciário. Segundo Stangherlin (2022), existe um paradoxo no papel que o Estado desempenha para assegurar a harmonia nas relações sociais: ao mesmo tempo em que busca promover a ordem, acaba por estimular uma o litígio entre os indivíduos. Esses conflitos não são necessariamente extremistas ou violentos, mas sim disputas de interesses divergentes, onde o Estado é frequentemente visto como a única fonte de respostas definitivas.

Este contexto, moldado por dogmas, normas e tradições, conduziu a uma adaptação dos indivíduos às exigências do Poder Judiciário, resultando em uma dependência das suas decisões, mesmo que muitas vezes estas sejam fontes de insatisfação. Stangherlin (2022) argumenta que, neste sistema, o conflito não é efetivamente resolvido, mas sim contido, deixando suas causas fundamentais intactas (suas raízes) e as relações pessoais marcadas por animosidade. Enquanto isso, advogados e outros profissionais jurídicos seguem rigorosamente a lei e os procedimentos processuais, reafirmando a indispensabilidade do sistema judiciário para a sociedade.

Essa realidade aponta para a necessidade de uma revisão crítica dos métodos de resolução de conflitos adotados pelo sistema judiciário, questionando se a forma como estão sendo aplicados atende verdadeiramente às necessidades e expectativas da sociedade. A análise dessas questões levará a uma compreensão mais profunda dos desafios enfrentados pelo sistema judiciário e das possíveis vias

para aprimorar a resolução de conflitos, tema que será abordado com mais detalhes no próximo segmento do texto.

Conforme abordado anteriormente, a sustentação de um sistema judiciário que falha em cumprir suas promessas constitucionais tornou-se insustentável. Muitos que recorrem ao judiciário são frequentemente alheios à insuficiência das respostas fornecidas pelo sistema jurídico-estatal, que tende a ignorar as causas subjacentes dos conflitos. As soluções impostas, como as decisões judiciais, muitas vezes resultam em descrédito crescente na jurisdição, descontentamento com as instituições oficiais e a percepção de que a justiça é, na prática, uma ilusão (STANGHERLIN, 2022).

Neste cenário, a mediação não busca substituir o controle judicial, mas oferecer uma alternativa. As partes têm liberdade de escolher o método que consideram mais adequado para sua demanda, já que a mediação não impede o ajuizamento de ações na via tradicional. Sales (2007) aponta que, nas últimas décadas, têm sido desenvolvidos métodos adequados para a resolução dos conflitos, visando oferecer à sociedade respostas mais céleres e eficazes aos seus anseios, e mudar a cultura de litígio enraizada, que até então conhecia apenas a jurisdição tradicional. As mudanças implementadas visam desenvolver uma cultura de diálogo, onde os conflitos possam ser resolvidos de maneira pacífica pelos próprios envolvidos, incentivando-os a serem os principais responsáveis na construção das melhores soluções para suas demandas.

Conectando-se à discussão anterior sobre a necessidade de métodos alternativos e a cultura de diálogo na resolução de conflitos, observamos o emergente fenômeno da desjudicialização. Este movimento, conforme identificado por Arruda (2020), sinaliza uma mudança significativa nos paradigmas de acesso à Justiça e na tendência de judicialização dos litígios, possibilitando o desenvolvimento de métodos alternativos para a solução de conflitos. Com o objetivo de diminuir o volume de demandas judiciais, esses mecanismos operam paralelamente à jurisdição contenciosa e visam aliviar a sobrecarga do Poder Judiciário, contribuindo para a eficiência da prestação jurisdicional e incluindo o uso de meios extrajudiciais.

A desjudicialização caracteriza-se pela oportunidade de conferir às partes a autonomia para compor, estruturar e organizar seus interesses fora do âmbito judicial, sob condições como a capacidade civil e a negociabilidade do objeto do

litígio. Este processo busca alternativas para resolução de conflitos que ultrapassam a tramitação convencional em fóruns e tribunais, os quais, como discutido anteriormente, são muitas vezes percebidos como lentos devido a diversos fatores.

Ao reconhecer que o conflito é um elemento inevitável nas relações sociais, desenvolvemos a capacidade de gerar soluções autocompositivas, como a mediação de conflitos. Esta abordagem reflete um movimento em direção a uma resolução de conflitos mais colaborativa e menos adversarial, um tema que será explorado mais profundamente no próximo capítulo da pesquisa, destacando as vantagens e os desafios dentro do contexto jurídico atual.

3 A MEDIAÇÃO ENQUANTO POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA

Neste tópico adentra-se profundamente no universo dos métodos autocompositivos, com um foco particular na mediação, instrumento cada vez mais relevante no campo da resolução de conflitos. Inicialmente, explora-se o conceito de método autocompositivo, discutindo suas bases teóricas e práticas e como eles se diferenciam de outras formas de resolução de conflitos. A seguir, a atenção se voltará especificamente para a mediação, uma abordagem que se destaca por sua flexibilidade, adaptabilidade e humanização no processo de resolução de disputas.

Dedica-se uma análise detalhada às características, técnicas e princípios da mediação, destacando como esses elementos contribuem para sua eficácia como uma ferramenta de resolução de conflitos. Essa parte do capítulo visa proporcionar uma compreensão aprofundada das dinâmicas da mediação e de como ela opera na prática.

Por fim, aborda-se a mediação sob a ótica de política pública, explorando seu papel no acesso à justiça. Analisado como a mediação, enquanto política pública, se alinha aos esforços do Estado em proporcionar meios mais eficientes e acessíveis para a resolução de conflitos, destacando sua importância no panorama jurídico e social contemporâneo. Essa análise contribuirá para uma compreensão mais ampla da mediação não apenas como um método de resolução de conflitos, mas também como uma ferramenta fundamental na promoção da justiça e da equidade social.

3.1 Os métodos autocompositivos

A Resolução nº 125/2010 do CNJ institui a criação da Política Pública Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses (CNJ, 2010). Um modelo antagônico ao Judiciário, pois na autocomposição os próprios envolvidos buscam a solução do conflito, ou seja, as partes envolvidas expõem suas propostas e visam chegar a um acordo que melhor atenda a suas demandas. Neste método ambos os envolvidos devem estar consensuados a dispor um pouco dos seus interesses, até que seja possível celebrar um acordo e dar fim a controvérsia (GIMENEZ; KOPS; KNOD, 2016). Contudo, é importante considerar os limites da disposição de vontade das partes, visto que os acordos só podem ser realizados em

casos onde os direitos em questão são passíveis de negociação (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022).

Já na heterocomposição observa-se a figura de terceiro que decide pelas partes, diferente da autocomposição ele não auxilia na construção do diálogo e nem representa os envolvidos, é um técnico que tem o poder de julgar e decidir a disputa que lhe foi apresentado. A jurisdição e a arbitragem são exemplos de heterocomposição, mais conhecidos como adversarias (ganha x perde) (SPENGLER, 2019).

Neste método, as partes envolvidas têm a possibilidade de influenciar a opinião, porém o terceiro é quem detém a decisão final. Atualmente, a jurisdição se destaca como um método principal para a resolução de conflitos. Nesse processo, o Estado assume a responsabilidade de proteger os direitos individuais, aplicando leis que são gerais e abstratas (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022).

Quadrado 1 – principais diferenças entre autocomposição e heterocomposição:

	AUTOCOMPOSIÇÃO	HETEROCOMPOSIÇÃO
Terceiro	Aplica técnicas específicas, auxiliando no diálogo	Decide a dispute.
Participantes	Possuem mais autonomia e controle sobre o procedimento.	Devem obedecer as regras positivadas ou convencionada entre eles.
Celeridade	Mais rápida	Menos célere
Custo	Menor investimento	Maior custo
Principais mecanismos	Mediação, conciliação e negociação	Jurisdição e arbitragem

Fonte: SPENGLER; SCHWANTES, 2023, p. 54.

Por conseguinte, observa-se que certos tipos de direitos são mais propensos a serem negociados do que outros. Direitos patrimoniais, por exemplo, são geralmente considerados negociáveis, o que significa que permitem negociação e renúncia. Por outro lado, os direitos da personalidade são classificados como não

negociáveis. Entretanto, esse conceito não deve ser interpretado de maneira absoluta, pois existem diferentes graus de negociabilidade. Assim, mesmo um direito considerado não negociável pode ser objeto de disposição até certo ponto. Esse entendimento está consolidado no artigo 3º da Lei nº 13.140 (Lei de Mediação), que permite a transação de direitos não negociáveis, desde que qualquer acordo relativo a esses direitos seja homologado judicialmente e após a consulta ao Ministério Público (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022).

Desse modo, ocorrendo a possibilidade de consenso entre os litigantes, independentemente se for por meio de acordo ou reconciliação, pode-se evitar mais um moroso processo judicial, possibilitando inclusive aos conflitantes, celeridade na resposta de suas demandas, pois a mediação e a conciliação visam à pacificação social, afastando-se da cultura do litígio (SPENGLER, 2014). Além disso, “a mediação e a conciliação enquanto políticas públicas são alternativas que pretendem mais do que simplesmente desafogar o judiciário diminuindo o número de demandas que a ele são direcionadas” (SPENGLER, 2014, p. 75). Desse modo, “a mediação não é a tábua de salvação do direito e nem deveria sê-lo, mas pode inaugurar novos olhares sobre o conflito e novas formas de senti-lo” (LUCAS; SERRER, 2017, p. 717).

Destarte, a Resolução nº 125/2010 do CNJ não fez nenhuma menção as diferenças da conciliação e da mediação, abordando os dois mecanismos de maneira idêntica. Contudo há diferenças e cada instituto possui características específicas, tendo em vista que a mediação e a conciliação foram desenvolvidas para tratar diferentes tipos de conflitos, ou seja, em cada método o terceiro que opera a sessão realiza um papel significativo para alcançar o resultado almejado, pois os institutos possuem objetivos diversos (SCHWANTES; SPENGLER, 2020).

Aprofundando a discussão sobre os métodos alternativos de solução de conflitos, torna-se essencial compreender as características distintas que separam a mediação da conciliação. Conforme Sales (2007) destaca, apesar das semelhanças, a principal diferença entre esses métodos reside na abordagem do terceiro interveniente - seja mediador ou conciliador - no processo de diálogo. Na conciliação, a abordagem tende a ser mais superficial, permitindo que o conciliador sugira soluções e participe ativamente nas negociações, mesmo que a decisão final seja das partes. Esta diferenciação é necessária para entender a singularidade da

mediação, onde a profundidade do diálogo e a autonomia das partes são ainda mais evidentes.

A mediação promove o diálogo para alcançar um consenso responsável e autônomo, oferecendo uma alternativa à jurisdição estadual. Um mediador imparcial atua como facilitador, ajudando as partes a encontrar soluções benéficas para ambas. Este método é particularmente eficaz por estimular a comunicação e a cooperação, contribuindo para prevenir a escalada de litígios e buscar soluções que satisfaçam todas as partes envolvidas. Stangherlin (2022) destaca que a mediação busca uma alternativa não apenas ao modelo tradicional de jurisdição, mas também a tudo o que ele simboliza, desde a autoridade impositiva do Estado até a ativação do engajamento social na realização da justiça.

Além disso, a mediação se mostra particularmente adequada em conflitos onde persistem relações contínuas e sentimentos intensos. Seu objetivo é restabelecer o diálogo que foi interrompido. Nestes casos, a mediação facilita a identificação de pontos em comum, suaviza discordâncias e estimula a comunicação efetiva entre as partes envolvidas. Contudo, em situações onde o diálogo é desafiador, especialmente quando as partes em conflito perdem a visão do que compartilhavam antes do rompimento, a mediação se torna um recurso valioso para resgatar objetivos comuns e encorajar uma consideração mútua das necessidades. Nesse viés, a mediação pode promover uma reflexão profunda sobre o conflito por meio de questionamentos cuidadosos. A retomada do diálogo, por si só, já caracteriza um sucesso na mediação, com o acordo sendo uma consequência natural desse processo (SALES, 2007).

Por conseguinte, de acordo com o § 2º do artigo 165 do Código de Processo Civil (CPC), é recomendado que o conciliador atue principalmente em situações onde não há um vínculo prévio entre as partes, tendo a liberdade de sugerir soluções para alcançar um acordo. Isso o diferencia do mediador, cuja função, conforme o § 3º do mesmo artigo, é mais adequada em casos onde já existe um relacionamento anterior entre as partes. O papel do mediador é ajudar as partes a entenderem as questões e interesses em jogo, facilitando a retomada da comunicação e incentivando-as a encontrar uma solução consensual que seja benéfica para todos os envolvidos (COSTA; SPENGLER, 2023). Ou seja, “the mediator assumes a facilitative posture, allowing the people themselves to build and work in an appropriate response, while the conciliator has a slightly more active

posture and may suggest options/alternatives for the solution of the dilemma⁴ (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 237-238).

É fundamental que o mediador possua uma formação adequada para o exercício de suas funções. Como Cahali (2018) enfatiza, a mediação é um campo que exige conhecimentos e capacitação adequada. A prática da mediação por indivíduos não qualificados, mesmo aqueles com um talento inato para negociação, é inadequada e pode comprometer a eficácia do processo. Além da capacitação técnica, as qualidades pessoais do mediador desempenham um papel importante no processo de mediação. Tartuce (2008) descreve o mediador ideal como alguém paciente, sensível e livre de preconceitos, com a habilidade de fazer as perguntas certas para encorajar as partes a refletir sobre seus papéis no conflito e assumir responsabilidade por sua resolução.

O desenvolvimento profissional dos mediadores é um aspecto crítico para a manutenção da qualidade e eficácia da mediação. Conforme enfatizado por Prado e Teixeira (2022), a capacitação de mediadores, seja no setor privado ou no judiciário, é um processo contínuo, necessitando de atualização constante, assim como ocorre em outras áreas profissionais. Além disso, a prática da mediação, assim como a conciliação, exige uma combinação de teoria com prática. A criação dos CEJUSCs tem desempenhado um papel vital nesse contexto, ampliando significativamente as oportunidades para a prática profissional no campo da mediação.

Além da conciliação e da mediação, a negociação é outro método autocompositivo significativo. Tartuce (2018) destaca que, neste método, as partes envolvidas dialogam diretamente para chegar a um acordo, dispensando a presença de um mediador. A negociação é descrita como um processo dinâmico, cujo objetivo é alcançar uma solução que satisfaça ambas as partes. Este processo envolve a adoção de padrões apropriados e a busca por um resultado equilibrado, que não se baseie exclusivamente em interesses individuais, mas sim em um benefício mútuo, caracterizando um cenário de ganha-ganha.

Avançando na discussão sobre a aplicação de métodos adequados de resolução de conflitos, como abordado no contexto da desjudicialização, surge um debate específico no âmbito das disputas trabalhistas. Conforme Spengler (2020)

⁴ O mediador assume uma postura facilitadora, permitindo que as próprias pessoas construam e trabalhem numa resposta adequada, enquanto o conciliador tem uma postura um pouco mais ativa, podendo sugerir opções/alternativas para a solução do dilema (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 237-238).

destaca, existem divergências doutrinárias significativas quanto à possibilidade de aplicar meios autocompositivos nesse campo, especialmente devido à natureza dos direitos trabalhistas. Acredita-se que tais direitos, por serem de natureza alimentar e classificados como direitos sociais - afirmados como direitos humanos dos trabalhadores - requerem cuidados e atenção especial, não sendo facilmente passíveis de negociação ou composição.

Este debate é ainda mais complexo quando consideramos que o Direito Individual do Trabalho é regido por uma série de princípios, normas e regras desenhados para proteger o trabalhador. Essa proteção é vista como inerente e obrigatória, e não pode ser facilmente afastada pela manifestação da vontade expressa no contrato de trabalho. O Princípio da Imperatividade das Normas Trabalhistas, por exemplo, como explica Pereira (2020), foi instituído para mitigar o desequilíbrio inerente à relação de emprego. Este princípio visa coibir os vícios que podem surgir na manifestação de vontade do empregado, que podem ocorrer devido à sua obediência pessoal ao empregador ou por desconhecimento dos próprios direitos.

Este cenário complexo e multifacetado das relações trabalhistas desafia a aplicação de métodos autocompositivos, levantando questões sobre como esses métodos podem ser adaptados ou modificados para atender às especificidades dos direitos trabalhistas. Esta adaptação, que busca equilibrar a proteção dos trabalhadores com a eficácia da resolução de conflitos, será explorada mais adiante, enfocando os desafios e as potenciais soluções para a resolução de disputas no âmbito trabalhista.

Prosseguindo na análise das implicações da mediação no Direito Individual do Trabalho, como discutido anteriormente, é fundamental reconhecer que a eficácia desse método depende de um ambiente onde o Princípio da Proteção é efetivamente considerado. Isso implica uma atenção especial à imperatividade das normas trabalhistas e à indisponibilidade dos direitos dos trabalhadores. Pereira (2020) sugere que, apesar dos desafios em aplicar a mediação nesse campo, é um equívoco pensar que não é possível realizar qualquer transação de direitos dos empregados; caso contrário, a própria prática de conciliação no processo trabalhista seria inviável. Reforçando esse ponto, Spengler (2022, p. 392) destaca a importância de uma simetria na mediação na justiça trabalhista, dado o desequilíbrio financeiro, social e cultural frequentemente presente entre empregado e

empregador. Esse desequilíbrio, segundo Spengler, pode levar à formação de acordos desiguais que prejudicam a parte mais fraca. Neste contexto, a presença de um advogado para orientar sobre os direitos e limites legais torna-se necessário, garantindo que a parte hipossuficiente esteja plenamente informada e protegida.

Prosseguindo com a discussão sobre a aplicação da mediação no Direito do Trabalho, é importante considerar as diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 174 do CSJT. Conforme apontado por Spengler (2022), esta resolução não especifica quais tipos de conflitos trabalhistas podem ser submetidos à autocomposição, sugerindo que os procedimentos de mediação dependerão da pauta e da organização de cada magistrado. Além disso, conforme estipulado no art. 3º da Lei de Mediação, é possível realizar a mediação em conflitos que envolvam direitos disponíveis ou direitos indisponíveis que admitam transação. Interessantemente, o §1º desta lei indica que a mediação pode abranger todo o conflito ou apenas uma parte dele, permitindo que as partes envolvidas mediarem aquilo que é passível de mediação, enquanto os aspectos que não podem ser mediados podem ser encaminhados ao Judiciário para processo tradicional.

Além disso, em casos onde haja consenso em questões envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, o §2º do art. 3º⁵ da lei de mediação estabelece que deve haver homologação judicial do acordo bem como, o §1º⁶ menciona que a mediação pode ser sobre todo o conflito ou parte dele, assim os envolvidos podem mediar aquilo que pode ser mediado e a outra parte que não for possível pode ser encaminhada ao Judiciário mediante o tradicional processo. Adicionalmente, quando o conflito envolve interesses de incapazes, a lei exige a oitiva do Ministério Público, garantindo assim uma proteção adicional. Esta abordagem flexível da Lei reflete um esforço para adaptar a mediação às complexidades dos conflitos trabalhistas, reconhecendo a necessidade de equilibrar a proteção dos direitos dos trabalhadores com as possibilidades de resolução autocompositiva dos conflitos.

Dando continuidade à análise das normativas sobre mediação e conciliação no âmbito do Direito do Trabalho, é pertinente destacar as definições apresentadas no

⁵ Art. 3º - Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação (BRASIL, 2015, <<http://planalto.gov.br>>).

⁶ Art. 3º, § 1º - A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele (Brasil, 2015, <<http://planalto.gov.br>>).

art. 1^o da Resolução nº 174 do CSJT. Esta resolução descreve ambos os procedimentos de maneira muito semelhante, diferenciando-os apenas com o uso das palavras “com” e “sem”, o que pode levar a uma confusão na prática. Ambos são conduzidos por uma terceira pessoa, que pode ser um magistrado ou servidor público, sob supervisão. No entanto, Spengler (2020) aponta que esta Resolução falha ao não reconhecer as diferenças significativas entre os dois métodos. Enquanto na conciliação o foco está em alcançar um acordo e finalizar o conflito, com o terceiro podendo sugerir e aconselhar, na mediação o papel do terceiro é meramente facilitar o diálogo, sem induzir ao acordo.

Para Spengler (2022) a Resolução nº 125 do CNJ e a Resolução nº 174 do CSJT por descreverem a mediação e a conciliação de modo idêntico, perpetuando a confusão existente. Nesse viés “o artigo em comento em seus dois primeiros incisos traz claramente uma proposta de mediação e de conciliação que foge aos padrões até então divulgados e utilizados em solo brasileiro” (SPENGLER, 2022, p. 396). Destarte, um equívoco cometido pela Resolução nº 174 do CSJT é a possibilidade, da mediação ser realizada por magistrados e servidores. Não se discute aqui a competência e o conhecimento desses profissionais, mas sim, o contexto diário em que eles estão inseridos, sempre num ambiente de disputa, onde uma das partes ganha e a outra perde (SPENGLER, 2020). Desse modo, “como dizer a um juiz que ele não pode sugerir um acordo ou então mencionar como a mesma disputa vem sendo decidida em outros tribunais? Como pretender que esses profissionais se dispam de suas competências e trabalhem de modo oposto ao que sempre fizeram?” (SPENGLER, 2022, p. 402). Este debate evidencia a complexidade de adaptar a prática da mediação ao ambiente jurídico, especialmente quando os profissionais envolvidos possuem formação e experiência predominantemente em um contexto de litígio.

Por conseguinte, a análise das dificuldades associadas à atuação de magistrados como mediadores, como mencionado anteriormente por Spengler

⁷ Art. 1^o. Para os fins desta resolução, considera-se: I – “Conciliação” é o meio alternativo de resolução de disputas em que as partes confiam a uma terceira pessoa – magistrado ou servidor público por este sempre supervisionado –, a função de aproximá-las, empoderá-las e orientá-las na construção de um acordo quando a lide já está instaurada, **com** a criação ou proposta de opções para composição do litígio; II – “Mediação” é o meio alternativo de resolução de disputas em que as partes confiam a uma terceira pessoa – magistrado ou servidor público por este sempre supervisionado –, a função de aproximá-las, empoderá-las e orientá-las na construção de um acordo quando a lide já está instaurada, **sem** a criação ou proposta de opções para composição do litígio; (CSJT, 2016 <<https://csjt.jus.br/>>, grifo do autor).

(2022), surge um aspecto importante: a questão da confidencialidade e da percepção de imparcialidade. Pereira (2020) destaca que a presença do magistrado na mediação pode gerar receio nas partes, especialmente em casos onde o acordo não é alcançado. As partes podem hesitar em revelar informações que acreditam ser prejudiciais às suas teses, preocupadas com a possibilidade de que o que foi discutido na mediação possa influenciar o resultado do processo futuro. Essa percepção pode ser prejudicial ao princípio da confidencialidade, essencial para que os mediados se sintam seguros para discutir abertamente a questão jurídica. Sem a garantia de confidencialidade, o processo de mediação pode ser comprometido, pois as partes não se sentirão à vontade para participar de debates construtivos que possam levar a uma solução.

Acrescenta-se que, se o acordo não for alcançado e os envolvidos perderem o interesse no procedimento autocompositivo, não deve haver consequências negativas para o processo, que deve retomar sua tramitação regular, pois, de acordo com o art. 7º⁸ do Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais e o art. 7º, §8º⁹ da Resolução nº 174 do CSJT, o magistrado que atuou como mediador não deve prosseguir na fase de instrução e julgamento do caso. Conforme estipulado pelo art. 656, *caput*¹⁰, da CLT, o processo deve ser redistribuído a um magistrado substituto. Esta salvaguarda é fundamental para manter a integridade do processo judicial e garantir que a imparcialidade seja preservada (SPENGLER; COSTA, 2019).

Quanto a questão da participação do magistrado na mediação, a garantia da confidencialidade deve ser um aspecto crucial. A Lei de Mediação, em seu artigo 30, *caput*¹¹, estabelece claramente que as informações produzidas durante uma sessão de mediação não podem ser divulgadas, nem mesmo em processos arbitrais ou

⁸ Art. 7º - O conciliador ou mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução (CNJ, 2010, <<https://cnj.jus.br/>>).

⁹ Art. 7º, § 8º - Magistrados e servidores conciliadores e mediadores ficam sujeitos ao Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, estabelecido no anexo II desta Resolução (CSJT, 2016 <<https://csjt.jus.br/>>).

¹⁰ Art. 656 - O Juiz do Trabalho Substituto, sempre que não estiver substituindo o Juiz-Presidente de Junta, poderá ser designado para atuar nas Juntas de Conciliação e Julgamento (BRASIL, 1943, <<http://planalto.gov.br/>>).

¹¹ Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação (BRASIL, 2015, <<http://planalto.gov.br/>>).

judiciais, exceto em casos previstos por lei. Essa disposição legal coloca o juiz como um terceiro em relação à mediação, reforçando a confidencialidade como um princípio oponível. Baldissera e Iocohama (2018) argumentam que, caso o magistrado tenha acesso às informações discutidas na mediação, isso pode levar a um pré-julgamento e comprometer sua imparcialidade em casos onde a autocomposição não tenha sucesso.

Além disso, “o lugar do juiz entre os conflitantes é uma questão complicada, uma vez que ele não se deixa encerrar na fácil fórmula da lei que assegura ‘distância de segurança’ das razões de um e do outro. Ele vive no conflito e do conflito que ele decide, pronunciando a última palavra e não necessariamente promovendo o diálogo e o consenso” (SPENGLER, 2022, p. 400, grifo no original). O juiz, nesse sentido, vive no conflito e dele decide, com a última palavra, sem necessariamente promover o diálogo e o consenso. Stangherlin (2022) complementa essa visão, apontando que a influência simbólica do Poder Judiciário pode afetar as ações e reações dos indivíduos envolvidos nos processos, inibindo a formação de um consenso espontâneo e perpetuando a direção jurídica imposta pelo Estado.

Essa análise ressalta a necessidade de revisitar as práticas e percepções em torno do papel do juiz na mediação, especialmente considerando o impacto dessas práticas na percepção da justiça e na eficácia da resolução de conflitos. A seguir, explora-se alternativas e possíveis soluções para esses desafios, buscando maneiras de promover um ambiente mais propício ao consenso e à resolução efetiva de disputas.

Prosseguindo na discussão sobre a eficácia da mediação e a importância de manter a imparcialidade e a confidencialidade, é necessário que o mediador seja capacitado e neutro. Gimenez, Kops e Knod (2016) destacam que o mediador deve adotar uma postura imparcial e neutra, sem sugerir ou aconselhar as partes a aceitarem um acordo específico, mas sim facilitando o diálogo entre elas. É essencial que o mediador intervenha com questionamentos que direcionem as partes ao consenso, evitando demonstrar qualquer juízo de valor sobre o litígio ou as atitudes das partes. Essa abordagem enfatiza a importância de o mediador conquistar a confiança das partes, criando um ambiente propício para que elas se expressem livremente e trabalhem em busca de uma solução mutuamente satisfatória.

Além disso, Pereira (2020) aborda o princípio da informalidade na mediação, ressaltando que este processo se caracteriza por um ambiente menos burocrático e intimidador em comparação ao judiciário tradicional. Mesmo que um magistrado conduza a mediação de maneira informal, sua figura de autoridade é indissociável, o que pode influenciar a dinâmica da mediação. Portanto, um ambiente natural com um terceiro alheio ao Poder Judiciário pode ser mais eficaz para solucionar litígios, permitindo que as partes se sintam mais à vontade e abertas ao diálogo. Esta perspectiva ressalta a necessidade de considerar a estrutura e o ambiente em que a mediação ocorre, bem como a formação e a abordagem dos mediadores.

Desse modo, a isonomia pressupõe que as partes entrem na mediação em condições de igualdade, assegurando que todos os mediados tenham oportunidades iguais de se expressar e compreender os procedimentos. Para garantir essa igualdade e paridade entre os litigantes, podem ser adotadas medidas que equilibrem as partes, visando um processo de mediação mais justo e equilibrado (PEREIRA, 2020). É necessário o equilíbrio nas relações para que a mediação seja bem-sucedida, enfatizando que a todos os envolvidos deve ser garantido o direito de se manifestar e de compreender plenamente o processo (SPENGLER, 2022).

Além disso, a voluntariedade surge como um aspecto fundamental em qualquer forma de autocomposição, sendo considerada um dos elementos mais importantes (STANGHERLIN, 2022). A autocomposição baseia-se na aceitação explícita da proposta pelos participantes, e não na imposição de uma decisão ou acordo. Assim, a espontaneidade tanto dos envolvidos no conflito quanto do mediador é priorizada. Embora os benefícios e vantagens dos métodos autocompositivos sejam evidentes, é necessário que a decisão de participar de sessões de mediação, conciliação ou negociação seja genuína, refletindo uma disposição aberta às possibilidades emergentes do processo de comunicação. No entanto, no âmbito jurisdicional, a perspectiva de um acordo pode às vezes pressionar as partes a aceitar propostas que não atendam plenamente a seus interesses ou desejos. Este panorama ressalta a necessidade de um ambiente de mediação que promova genuinamente a igualdade, a espontaneidade e a voluntariedade, aspectos que serão explorados com mais detalhes na próxima parte do texto, considerando as implicações desses princípios na eficácia da resolução de conflitos.

Após a análise dos princípios de isonomia e voluntariedade na mediação, torna-se relevante considerar as mudanças históricas nas práticas de conciliação e

mediação na Justiça do Trabalho. Historicamente, esses processos eram conduzidos por magistrados, mas essa prática está sendo revista à luz das novas disposições da Lei de Mediação e do Código de Processo Civil de 2015. Como Pereira (2020) enfatiza, estas leis estabelecem claramente os conciliadores e mediadores como auxiliares da justiça, atuando como terceiros imparciais e utilizando técnicas especializadas. Pereira (2020, p. 193) argumenta que “a mediação realizada por magistrado gera uma ineficiência de alocação de recursos, além de prejuízo aos princípios da mediação da confidencialidade, da imparcialidade ou da neutralidade e da simplicidade ou informalidade”.

No entanto, se a mediação continuar a ser realizada por magistrados e servidores, é essencial que eles sigam rigorosamente os princípios e regras estabelecidos no Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais (SPENGLER; COSTA, 2019). Isso implica uma necessidade de reavaliação e adaptação das práticas atuais na Justiça do Trabalho, assegurando que a mediação seja conduzida de forma a respeitar integralmente os princípios éticos e legais que regem esse método de resolução de conflitos.

Após a análise das recentes mudanças nas práticas de mediação e a importância de seguir os princípios éticos e legais, é interessante observar as estatísticas atuais da Justiça do Trabalho brasileira referentes à mediação. Segundo o Relatório Geral da Justiça do Trabalho de 2021, houve um total de 638.481 conciliações, com um índice de 46,8% de conciliações, um aumento de 3,3% em relação a 2020 (TST, 2022b). De janeiro a julho de 2022, já foram conciliados 385.118 processos, um aumento de 4,9% comparado ao mesmo período do ano anterior (TST, 2022a). Embora o relatório não especifique quais conciliações foram realizadas por meio da mediação, o Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região relatou que, entre janeiro e junho de 2021, recebeu 82 pedidos de mediação, dos quais 24 resultaram em acordo, evidenciando o papel do Tribunal na intermediação entre empresas e sindicatos dos trabalhadores.

3.2 Mediação: características, princípios, técnicas e o tempo

A Lei nº 13.140, promulgada em 26 de junho de 2015, estabeleceu diretrizes para regular a prática de mediação no Brasil, dispondo no artigo 1º, parágrafo único que “considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem

poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015).

No segundo artigo a lei elencou os princípios que devem ser seguidos na mediação, quais sejam:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

I - imparcialidade do mediador;

II - isonomia entre as partes;

III - oralidade;

IV - informalidade;

V - autonomia da vontade das partes;

VI - busca do consenso;

VII - confidencialidade;

VIII - boa-fé (BRASIL, 2015, <<http://planalto.gov.br>>).

De acordo com Sales (2007), é essencial que o mediador, no início da sessão, esclareça às partes envolvidas o procedimento da mediação, bem como os princípios que a fundamentam. É importante enfatizar especialmente que o poder de decisão está nas mãos das partes conflitantes. Spengler (2014, p. 50) complementa que “o mediador é uma pessoa selecionada para exercer o *munus* público de auxiliar os litigantes a compor a disputa. Deve agir com imparcialidade e confidencialidade. O mediador deve ser uma pessoa com quem as partes possam falar abertamente”.

O princípio da imparcialidade na mediação exige que o mediador mantenha uma postura neutra, sem permitir que preconceitos ou valores pessoais influenciem sua compreensão da realidade apresentada pelas partes em conflito. Essa imparcialidade é um requisito essencial para a integridade do processo de mediação. Além disso, é fundamental que o mediador não tenha nenhum grau de relacionamento pessoal ou profissional com os mediandos, nem qualquer conflito de interesse que possa comprometer sua neutralidade (SALES, 2007).

Tartuce (2018) ressalta que a imparcialidade é a diretriz mais essencial e necessária na resolução de conflitos. Segundo ela, para uma atuação eficaz, é imperativo que o mediador se mantenha completamente distante dos interesses em disputa, sem quaisquer ligações especiais com as partes envolvidas. Além disso, enfatiza a importância de uma intervenção imparcial, na qual o mediador deve se abster de ações que possam ser interpretadas como tentativas de instigar ou influenciar as partes de qualquer maneira.

Além disso, o segundo princípio da mediação visa garantir a igualdade entre os litigantes, assegurando que ambos tenham oportunidades iguais para expressar suas perspectivas durante a sessão (TARTUCE, 2018). Essa abordagem cria um ambiente democrático, onde mediador e partes estão em igualdade de condições, colaborando conjuntamente na busca de um consenso. Spengler (2016) complementa essa visão ao caracterizar a mediação como uma arte, onde o mediador proporciona liberdade às partes para interagir com ele, diferenciando-a assim de uma ciência com procedimentos rígidos. Nesta linha, Spengler (2021) enfatiza que a mediação se distingue dos métodos tradicionais de resolução de conflitos por sua flexibilidade e foco em reparar danos em vez de simplesmente punir o causador do conflito. Esse enfoque humanizado ressalta a eficácia da mediação como método de resolução de disputas.

Dentro da dinâmica da mediação, as partes desempenham um papel central na resolução do conflito. Silva (2008) destaca que, na mediação, os envolvidos, com o apoio do mediador, buscam de forma pacífica e dialogada uma solução que atenda às necessidades de ambos. O objetivo primordial é alcançar uma satisfação recíproca, permitindo que todos os envolvidos se beneficiem do resultado.

Complementando essa visão, é enfatizado por Sales (2007) a relevância do espaço físico na mediação, ressaltando que a configuração do local deve fomentar a isonomia. Optar por salas com disposições que evitem a sensação de antagonismo, como o uso de mesas redondas, cria um ambiente mais acolhedor e propício ao diálogo entre os litigantes. Nesse mesmo contexto, Gimenez, Kops e Knod (2016) sugerem a importância de assegurar a igualdade processual. Caso apenas um dos litigantes esteja acompanhado por um advogado, recomendam que o mediador intervenha para evitar que a parte desacompanhada se sinta prejudicada, podendo até suspender a sessão para possibilitar que ambas as partes tenham a oportunidade de serem assistidas igualmente por profissionais.

Prosseguindo com essa linha de pensamento, Tartuce (2018) observa que, apesar da existência de diversas ferramentas na mediação, não há um roteiro pré-definido a ser seguido. Salienta-se que, embora os métodos sejam úteis, devem ser aplicados com discernimento. O mediador, valendo-se das técnicas disponíveis, tem a responsabilidade de selecionar o critério mais apropriado para cada situação. Neste contexto, a informalidade nas conversas pode ser uma estratégia valiosa,

tanto para o mediador quanto para as partes, pois facilita um ambiente mais tranquilo para o diálogo, aumentando as chances de se alcançar um acordo.

Além disso, a informalidade discutida anteriormente se entrelaça intimamente com a oralidade, outra diretriz significativa na mediação. A ênfase na oralidade visa criar um espaço propício à comunicação efetiva, onde os litigantes possam não apenas apresentar suas propostas, mas também refletir sobre elas. Uma técnica central nesse aspecto é encorajar a reflexão, permitindo que os fatos sejam expostos oralmente. Isso assegura que todas as partes tenham a oportunidade de serem ouvidas e de se expressarem plenamente, o que é fundamental para o sucesso do processo de mediação (TARTUCE, 2018).

Continuando essa análise, fica evidente que os princípios da informalidade e da oralidade estão intrinsecamente conectados na mediação. A natureza do processo é simples e desprovida de um procedimento rígido previamente estabelecido. O que é documentado são apenas as obrigações assumidas pelos litigantes e o acordo finalizado. Neste cenário, a oralidade ganha destaque, pois permite às partes identificar o problema central e, por meio de um diálogo colaborativo, buscar soluções viáveis para o conflito (GIMENEZ; KOPS; KNOD, 2016).

De acordo com Spengler (2014), a oralidade na mediação desempenha um papel fundamental na reaproximação dos litigantes, diferenciando-se do modelo tradicional de jurisdição. Ao invés de focar apenas na resolução jurídica, a mediação utiliza o debate para restaurar relacionamentos. Complementarmente, Gimenez, Kops e Knod (2016) apontam que a informalidade do processo permite aos litigantes estabelecer, no início da sessão, regras personalizadas para o andamento da mediação. Essa flexibilidade permite que a mediação seja adaptada aos diversos tipos de conflitos e situações pessoais dos envolvidos, distanciando-se do modelo processual tradicional, que é mais rígido em termos de regras e prazos. No entanto, é importante salientar que, embora a mediação seja menos rigorosa quanto ao rito a ser seguido e permita a adaptação do procedimento com a concordância das partes, ela ainda observa regras básicas, técnicas e métodos específicos, garantindo a efetividade do trabalho.

No entanto, a eficácia deste princípio está intrinsecamente ligada à presença do princípio da autonomia da vontade e da voluntariedade. Soares (2013) explica que, dentro do princípio da autonomia da vontade, os conflitantes, em comum acordo, escolhem o mediador e detêm exclusivamente a prerrogativa de

voluntariamente participar no processo. Refletindo sobre a importância da autonomia no processo de mediação, Tartuce (2018, p. 192) esclarece que:

[...] a autonomia da vontade implica o reconhecimento também do princípio da liberdade ou autodeterminação: os participantes da mediação têm o poder de definir e protagonizar o encaminhamento da controvérsia, o que inclui desde a opção pela adoção do método compositivo, até a responsabilidade pelo resultado final.

Prosseguindo com a discussão sobre os princípios da mediação, Tartuce (2018) destaca que o mediador tem a responsabilidade de assegurar que os mediados estejam plenamente cientes de seus direitos e do contexto em que a mediação está sendo realizada. Essa prática é parte integrante do princípio da decisão informada, o qual, embora não estabeleça um procedimento rígido, enfatiza a importância de as partes compreenderem integralmente o processo. Spengler (2017c) complementa que essa compreensão é essencial, considerando que as partes recorrem à mediação confiando na sua capacidade de resolver seus conflitos.

Além disso, a busca do consenso, é mais um princípio inerente à autocomposição, inclusive reconhecido na Lei de Mediação, embora não esteja explicitamente mencionada no Código de Processo Civil. Essa busca pelo consenso, como explicam Gimenez, Kops e Knod (2016), transcende a simples elaboração de um acordo formal; seu objetivo principal é resolver o conflito em sua essência. Aponta-se uma crítica ao termo "busca", sugerindo que em uma interpretação quantitativa, pode-se incorrer no equívoco de entender que o consenso visa alcançar acordos a qualquer custo (TARTUCE, 2018).

Por conseguinte, com os princípios da mediação, a boa-fé surge como um aspecto fundamental, tendo em vista que "as informações e relatos trazidos à mediação gozam de boa-fé objetiva, pois nesse procedimento não se fala em documentos, muito menos em provas, presume-se que todos estejam de boa-fé para solucionar o conflito de forma amistosa" (GIMENEZ; KOPS; KNOD, 2016, p. 27).

Na esteira do princípio da boa-fé, é essencial para a eficácia da mediação que tanto o mediador quanto os conflitantes adotem uma postura de respeito e honestidade. Esses valores são a base para resultados positivos e mutuamente benéficos. Da mesma forma, o princípio da confidencialidade desempenha um papel vital, assegurando que as informações compartilhadas durante o processo sejam utilizadas exclusivamente para os propósitos acordados pelas partes, reforçando

assim o ambiente de confiança e cooperação (TARTUCE, 2018). Além disso, a preservação da confidencialidade é um componente chave na mediação, como enfatiza o seguinte trecho:

Os fatos, situações e proposta que ocorrem durante a mediação são sigilosos. Aqueles que participarem do processo devem obrigatoriamente manter o sigilo sobre todo o conteúdo a ele referente, não podendo ser testemunha do caso, respeitando o princípio da autonomia da vontade das partes, nos termos por elas convencionados, desde que não contrariem a ordem pública (SALES, 2007, p. 88).

No início de cada sessão, é imprescindível que o mediador enfatize a importância da confidencialidade. Ele deve assegurar às partes que todas as informações reveladas durante o processo serão mantidas em sigilo, exceto em situações que envolvam riscos à integridade física ou à vida, incluindo casos de abuso contra crianças (SPENGLER, 2014). Além disso, Gimenez, Kops e Knod (2016) reiteram que o mediador tem a obrigação de não atuar como testemunha em futuros processos judiciais relacionados à mediação, nem ser chamado para depor sobre os assuntos discutidos durante as sessões.

Entretanto, não se pode subestimar a relevância da preparação adequada do mediador. É essencial que o mediador esteja bem versado nos princípios da mediação, assegurando que o processo seja conduzido com integridade ética e moral. Essa atenção aos princípios e à ética estabelece a base sobre a qual as técnicas de mediação serão examinadas.

Prosseguindo com a análise das técnicas da mediação, um dos primeiros passos para o mediador é o estabelecimento do *rapport*, que é a confiança com os mediados. Esta relação de confiança pode ser estabelecida já no primeiro encontro, embora possa variar de acordo com cada indivíduo. Quando um mediador consegue construir esse *rapport*, o processo de mediação tende a se desenrolar de maneira mais tranquila e eficaz, caracterizado por empatia, confiança mútua e sintonia, o que por sua vez facilita a liberdade e melhora a qualidade da comunicação entre as partes (SPENGLER, 2017b).

Após estabelecer a confiança inicial, como descrito anteriormente, a primeira sessão de mediação geralmente se concentra em aspectos organizacionais. Conforme Tartuce (2018) explica, é neste encontro inicial que se definem as datas das sessões subsequentes, se assina o termo de confidencialidade e se

estabelecem as regras básicas necessárias. Embora a discussão detalhada do conflito não seja geralmente o foco nesta fase, o mediador pode, se as partes assim desejarem, começar a esboçar um resumo dos fatos relevantes, preparando o terreno para as discussões futuras.

Continuando com a progressão das sessões de mediação, um aspecto crítico é o resumo que o mediador prepara e apresenta. Neste resumo, ele identifica e delineia as questões-chave, interesses e sentimentos envolvidos, oferecendo às partes a oportunidade de debater e, se necessário, acrescentar pontos adicionais. Essa prática permite que todas as partes tenham uma compreensão clara das principais questões que serão abordadas nas sessões. É importante, no entanto, que o mediador exerça cautela ao elaborar o resumo, evitando fazê-lo imediatamente após uma das partes se manifestar, para não dar a impressão de favorecimento ou endosso a uma perspectiva específica.

Além do cuidado na elaboração do resumo, é uma prática comum para o mediador utilizar afirmações conclusivas antes do término da sessão, com o objetivo de esclarecer e confirmar o entendimento das partes. Neste contexto, o mediador faz um resumo do que foi expresso por todas as partes envolvidas, permitindo que cada uma delas perceba claramente suas próprias contribuições. Este processo inclui a repetição de declarações-chave e a solicitação de confirmação dos mediandos, garantindo que o que foi dito esteja corretamente compreendido e aceito (TARTUCE, 2018). Além das estratégias de resumo e confirmação, outro aspecto fundamental, conforme destacado na literatura sobre mediação, é a maneira como o mediador se expressa verbalmente. Um trecho relevante sobre isso afirma:

Vale ressaltar que o tom de voz utilizado ao verbalizar o que se ouviu do outro é muito importante. Quando as pessoas nos ouvem repetir o que disseram, é provável que estejam sensíveis ao menor indício de crítica ou sarcasmo. Da mesma forma elas são negativamente afetadas por um tom declarativo, que implique que estamos lhes dizendo o que está acontecendo dentro delas (SPENGLER, 2017b, p. 41).

Do mesmo modo, é fundamental que o mediador, ao repetir uma fala que contenha elementos negativos, busque apresentá-la sob uma nova perspectiva, com um foco direcionado para as possíveis soluções futuras, filtrando quaisquer elementos negativos presentes. Nesse sentido, a compreensão profunda das expressões dos mediandos é essencial, permitindo ao mediador reproduzi-las de

forma positiva, clara e objetiva. Isso não apenas ajuda a estabelecer um vínculo de confiança mais sólido com as partes, mas também assegura que o conteúdo discutido seja plenamente compreendido pelos envolvidos no processo de mediação (CNJ, 2016).

Além disso, a técnica das perguntas, conforme destacado por Spengler (2017b), é fundamental para que o mediador identifique interesses e questões importantes no conflito, representando um dos principais instrumentos de trabalho na mediação. Tartuce (2018, p. 258) reforça essa visão ao salientar a importância das perguntas exploradoras, que são essenciais para trazer à luz aspectos ocultos e garantir que a narrativa aborde todos os pontos necessários, evitando a omissão de informações vitais.

A técnica que permite ao mediador captar novas informações é enfatizada por Spengler (2017b) como uma abordagem eficaz para entender os interesses dos envolvidos e facilitar a elaboração de um acordo. Esta técnica também ajuda na identificação das necessidades do outro, e, se julgado apropriado pelo mediador, sessões individuais podem ser realizadas para explorar esses aspectos mais profundamente. Em paralelo, a escuta ativa se destaca como uma ferramenta significativa no processo de mediação. O CNJ (2016) ressalta que, ao praticar a escuta ativa, o mediador não apenas mostra que entendeu a mensagem dos mediandos, mas também cria um ambiente acolhedor, no qual as partes, mesmo as mais reservadas e inicialmente não cooperativas, podem se sentir ouvidas e começar a adotar uma postura mais participativa. É essencial ressaltar que a compreensão por parte do mediador não necessariamente implica concordância, mas sim o reconhecimento e a validação das experiências e pontos de vista de cada parte.

Conforme descreve Spengler (2017b), a técnica de escuta ativa adotada pelo mediador é fundamental para garantir que a parte que fala se sinta ouvida, além de demonstrar aceitação das emoções expressas. Esta abordagem permite que as partes explorem e esclareçam seus sentimentos, contribuindo para a liberação de tensão e permitindo uma expressão emocional mais autêntica. Essencialmente, a escuta ativa envolve ouvir sem julgar. Além de expressar uma linguagem corporal receptiva, o mediador deve estar igualmente atento à linguagem corporal dos mediandos. Escutar a comunicação corporal é importante para perceber informações não verbalizadas, como nuances expressas em um olhar ou gesto.

Paralelamente, a técnica de validar sentimentos desempenha um papel importante na construção de uma relação de confiança entre as partes. O CNJ (2016, p. 206) aponta que “o papel do mediador ao validar sentimentos consiste em demonstrar às partes que conflitos são naturais em qualquer relação e que buscar soluções é mais eficaz do que atribuir culpa”. Essa abordagem não apenas facilita a comunicação, mas também promove uma atmosfera mais propícia para a resolução de conflitos.

Frequentemente, no contexto de um conflito, as partes envolvidas podem atribuir culpa uma à outra por estarem em juízo. Neste cenário, a técnica da inversão dos papéis se mostra efetiva. Esta abordagem encoraja cada parte a se colocar no lugar da outra, permitindo assim uma compreensão ampliada do conflito e do contexto em que cada um está inserido. Uma alternativa para facilitar a reflexão sobre a relação entre as partes e, conseqüentemente, para promover um diálogo construtivo que vise a soluções mutuamente benéficas (SPENGLER, 2017b). Sales (2007) complementa essa ideia, enfatizando a importância do mediador incentivar as partes a questionarem como se sentiriam se estivessem na posição do outro. Essa abordagem não só amplia a empatia entre as partes, mas também abre caminho para um entendimento mais profundo e uma resolução de conflito mais eficaz.

Um dos grandes benefícios da mediação é a oportunidade de transformar uma fase de ânimos acirrados em um momento em que as partes começam a demonstrar empatia e a buscar soluções conjuntas para o conflito. Essa mudança de perspectiva é especialmente efetiva quando utilizada nas sessões privadas. Durante a aplicação dessa técnica, é importante que o mediador esclareça que ela faz parte das estratégias de mediação e que o mesmo procedimento será aplicado a ambas as partes. O objetivo é fomentar o sentimento de empatia, incentivando os conflitantes a entenderem e considerarem o contexto sob a ótica do outro. Assim, a mediação promove um ambiente propício para que cada parte reconheça as preocupações e necessidades mútuas, facilitando a construção de uma solução colaborativa para o conflito (SPENGLER, 2017b).

De forma similar, a técnica do afago, mencionada por Spengler (2017b), é projetada para encorajar ambas as partes a tomarem a iniciativa na busca de uma solução construtiva para o conflito. Essa técnica foca em estimular os mediandos a apresentarem propostas proativas. Além disso, Spengler (2017b) observa que, embora muitas vezes as partes possam recorrer ao silêncio, este deve ser visto como um aspecto positivo. O silêncio permite às partes a reflexão necessária antes

de dar uma resposta, sendo um elemento valioso no processo de mediação. Durante esses momentos de quietude, é essencial que o mediador respeite esse espaço, evitando interrupções com questionamentos. Assim, entende-se que essas técnicas, ao serem habilmente aplicadas, contribuem significativamente para um ambiente propício à reflexão e ao diálogo construtivo, facilitando a resolução do conflito. Portanto, nesse contexto pode-se afirmar que:

O silêncio pode ser utilizado pelo mediador com vários objetivos no processo de resolução de disputa. A situação de silêncio provoca nas partes a reflexão, ainda que momentânea, sobre a forma como estão agindo. Nesse sentido, quando uma parte dá sinais de que dará um passo importante para resolução de controvérsia (que pode ser uma concessão, o reconhecimento de um erro ou um pedido de desculpas, por exemplo), é interessante que o mediador teste esta técnica. Assim, em vez de fazer perguntas na ânsia por solucionar a controvérsia o quanto antes, em algumas ocasiões o silêncio do mediador provoca uma inquietação na parte e a faz concluir, após esta breve pausa, o pensamento que não estava bem estruturado no início de seu discurso (CNJ, 2016, p. 206).

Como etapa final do processo, o mediador deve aplicar a técnica de geração de opções, também conhecida como *brainstorming*. Nesta fase, as partes são encorajadas a focar no futuro, deixando de lado questões passadas e colaborando na geração de ideias construtivas. No entanto, mesmo utilizando diversas técnicas, o mediador deve exercer discernimento para escolher a abordagem mais apropriada em cada situação, decidindo em frações de segundos se deve perguntar, ouvir ou intervir (SPENGLER, 2017b). Tartuce (2018, p. 260) reforça que “a mediação é flexível, sendo este um de seus mais importantes predicados. A consciência sobre as várias possibilidades de atuação e sobre a diversificação das técnicas é de suma relevância para a realização de uma mediação proveitosa”. Essa flexibilidade e intuição na atuação do mediador definem a eficácia do processo.

Escrever o acordo é a etapa final do procedimento de mediação. Se as partes alcançaram um consenso, o próximo passo é formalizar tudo que foi construído. O CNJ (2016) destaca que o acordo deve ser viável e executável, e uma execução forçada do mesmo pode indicar que nem todas as partes saíram satisfeitas da mediação. Segundo Spengler (2017b, p. 53), “as opções válidas sugeridas/construídas/criadas pelos mediandos devem estar baseadas em critérios objetivos (realidade), que devem ser examinados com cautela”.

Além disso, Spengler (2017b) identifica os principais desafios que podem impedir as partes de alcançar um acordo, dividindo-os em três categorias:

necessidades ou preocupações não atendidas, a influência da opinião de terceiros relevantes, e a durabilidade do acordo. O objetivo central da mediação é alcançar um consenso satisfatório para todos os envolvidos, visando não apenas a resolução do conflito, mas também a promoção de uma comunicação eficaz, o aprimoramento das relações interpessoais e o crescimento pessoal dos mediandos, como enfatiza o CNJ (2016).

Por conseguinte, a legislação relativa à mediação extrajudicial é abordada nos artigos 21 e seguintes da Lei nº 13.140/2015, que estabelece o convite como procedimento para iniciar a mediação e em caso de rejeição as consequências, resultando no cancelamento da mediação. O artigo 22 e seus parágrafos detalham a previsão contratual da mediação, visando organizar o ambiente e o procedimento a ser seguido. Além disso, o artigo 23 menciona que em casos de previsão contratual de cláusula de mediação, as partes são obrigadas a se abster de iniciar procedimentos arbitrais ou judiciais por um período determinado ou até que uma condição específica seja cumprida, levando à suspensão do curso da arbitragem ou da ação pelo árbitro ou juiz. Este artigo também especifica que as medidas de urgência não são abrangidas por esta regra se o acesso ao Poder Judiciário for necessário para prevenir a perda de direitos (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2022).

Já o artigo 24 estipula a criação, pelos tribunais de CEJUSCs, responsáveis por sessões e audiências de conciliação e mediação, tanto pré-processuais quanto processuais, além de desenvolver programas para promover a autocomposição. A composição e a organização destes centros são definidas pelo tribunal respectivo, respeitando as normas do CNJ (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2022).

3.3 A mediação enquanto política pública de acesso à justiça

A mediação, estabelecida pela Resolução nº 125/2010¹² do CNJ, representa uma política pública significativa no tratamento adequado de conflitos. Contudo, surge a questão de como categorizar corretamente a mediação: como uma política pública ou como uma política judiciária nacional. Embora existam distinções claras

¹² Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade (CNJ, 2010, <www.cnj.jus.br>).

entre políticas públicas e políticas judiciárias nacionais, ambas compartilham similaridades notáveis, especialmente no que tange à resolução de conflitos. Políticas públicas, em sua essência, são um conjunto de ações do Estado destinadas a atender necessidades sociais e promover o bem-estar da população, cobrindo áreas como saúde, educação, segurança e meio ambiente. No âmbito da resolução de conflitos, entende-se que uma política pública incorpora estratégias estatais focadas em facilitar a resolução de disputas entre cidadãos, englobando iniciativas que promovem negociação, mediação e conciliação, conforme explicam Priebe e Spengler (2021).

Paralelamente, Spengler e Schwantes (2023) observam que, apesar das diferenças, políticas públicas e judiciárias de resolução de conflitos compartilham objetivos similares, como a promoção da paz social e a valorização da cultura de mediação e conciliação. Contudo, diferenciam-se em aspectos chave: o escopo de cada uma, sendo uma abrangente em várias áreas da sociedade e a outra mais focada no sistema judiciário; os objetivos específicos, com uma atendendo demandas sociais em geral e a outra visando o aprimoramento do sistema judiciário; e nas medidas implementadas, onde uma política pode envolver estratégias preventivas e educativas, enquanto a outra foca no desenvolvimento do sistema judiciário.

A mediação foi instituída pela Resolução nº 125/2010 do CNJ como política pública de tratamento adequado de conflitos, porém, faz-se necessário verificar se a mediação deve ser categorizada como uma política pública ou uma política judiciária nacional. Embora políticas públicas e políticas judiciárias nacionais de resolução de conflitos sejam conceitos distintos, eles compartilham algumas similaridades. Políticas públicas são definidas como um conjunto de ações e medidas implementadas pelo Estado para atender às necessidades sociais e promover o bem-estar da população, abrangendo áreas como saúde, educação, segurança e meio ambiente. No contexto da resolução de conflitos, uma política pública pode ser compreendida como um conjunto de estratégias estatais destinadas a facilitar a resolução de disputas entre os cidadãos, incluindo iniciativas que fomentam a negociação, mediação e conciliação (PRIEBE; SPENGLER, 2021).

Igualmente Spengler e Schwantes (2023) ressaltam que existem algumas similaridades entre as políticas pública e políticas judiciária de resolução de conflitos, pois ambas possuem como o foco na promoção da paz social, o esforço para

resolver conflitos e a valorização da cultura de mediação e conciliação. Entretanto, as diferenças entre elas incluem: a) o escopo das políticas, sendo uma voltada para todas as áreas da sociedade e a outra restrita ao sistema judiciário; b) os objetivos específicos, com uma visando atender às demandas sociais em geral e a outra buscando aprimorar o sistema judiciário; e c) as medidas implementadas, com uma envolvendo estratégias de prevenção e educação, enquanto a outra se concentra no aperfeiçoamento do sistema judiciário.

Prosseguindo na análise das políticas de resolução de conflitos, Schmidt (2018) define política pública como um conjunto de decisões e ações que são intencionalmente coerentes entre si, adotadas por órgãos públicos e organizações da sociedade, sob coordenação estatal, visando enfrentar problemas políticos específicos. Em contraste, a política judiciária nacional de resolução de conflitos, como delineada por Spengler e Schwantes (2023), se caracteriza por ser um conjunto de diretrizes e medidas implementadas pelo Poder Judiciário. O objetivo principal dessas políticas é fomentar a resolução eficiente de conflitos dentro do sistema judiciário. Medidas relevantes incluem a criação de varas especializadas, como os CEJUSCs, a promoção de métodos adequados de resolução de conflitos, como a arbitragem, e o estímulo a uma cultura de pacificação social.

Esta abordagem, que diferencia claramente políticas públicas de políticas judiciárias, permite entender a natureza específica de cada uma e como elas se complementam na busca por soluções eficazes para conflitos, servindo como uma ponte de entendimento para o próximo tópico de discussão.

Com base na discussão anterior sobre políticas públicas e judiciárias, é possível classificar a mediação predominantemente como uma política judiciária nacional. Isso se deve ao incentivo e apoio que a mediação recebe do Poder Judiciário. A finalidade da mediação, como destacam Spengler e Schwantes (2023), é promover a pacificação social e resolver conflitos de forma eficiente e equitativa. Para atingir esses objetivos, o Judiciário tem implementado uma variedade de programas de mediação, estabelecido centros de mediação e conciliação, e incentivado a capacitação de mediadores. Além disso, a mediação encontra respaldo em diversas leis e regulamentações, incluindo o Código de Processo Civil, que ressalta a importância dos meios consensuais de resolução de conflitos. Essas iniciativas visam tornar as relações conflituosas mais humanizadas, sejam elas no âmbito processual ou extraprocessual, com o objetivo de alcançar uma pacificação

social verdadeiramente eficaz. Não apenas como uma ferramenta de resolução de conflitos, mas também como um meio de promover relações mais harmoniosas na sociedade.

Continuando a discussão sobre a categorização das políticas de resolução de conflitos, Schmidt (2018, p. 127) oferece *insights* valiosos ao caracterizar a autocomposição como uma política de estado. Esta classificação deve-se ao fato de que a autocomposição é amplamente apoiada pelas forças políticas e sociais, possui previsão legal e conta com mecanismos e regulamentações específicas para sua implementação. As políticas de estado são distintas por sua longevidade e legitimidade, transcendendo governos com diferentes ideologias e estando profundamente entranhadas no aparato estatal. Schmidt esclarece que classificar uma política como “de estado” implica reconhecer sua capacidade de perdurar no tempo, ao contrário das políticas de governo, que tendem a ser mais transitórias.

Além disso, Schmidt (2018, p. 127) destaca que: I) Ações isoladas, por mais importantes que sejam, não constituem uma política, que sempre envolve um conjunto de ações e decisões; II) Uma série de decisões e ações configura uma política quando há a intenção de resolver um problema político, mesmo que na prática a coerência entre essas ações possa ser fraca ou até inexistente; III) As ações podem ser executadas diretamente pelo poder público ou delegadas a organizações sociais ou privadas; e IV) Ações de interesse público executadas pela sociedade civil só constituem uma política pública se estiverem alinhadas a um conjunto de ações coordenadas pelo Estado, que detém a função de coordenar e legitimar o processo em um contexto democrático. Esta explanação sobre as políticas de estado e seu enquadramento no contexto da autocomposição fornece uma base para entender como essas políticas são estruturadas e legitimadas, servindo como um pilar para a continuação da discussão sobre a implementação e eficácia dessas políticas na resolução de conflitos.

Por fim, a teoria dos ciclos elenca “cinco fases que permitem entender como uma política surge e se desenvolve: (i) percepção e definição do problema; (ii) inserção na agenda política; (iii) formulação; (iv) implementação; e (v) avaliação” (SCHMIDT, 2018, p. 131). Essencialmente, o processo de formulação de políticas públicas direcionadas à sociedade deve estar alinhado com o contexto em que serão aplicadas, utilizando informações relevantes para garantir uma implementação

eficaz. O planejamento dessas políticas deve sempre considerar o objetivo desejado e a finalidade a ser alcançada (SPENGLER; SCHWANTES, 2023).

Dentro do contexto de facilitar o acesso à justiça e resolver conflitos sociais, as políticas públicas podem operar em conjunto com o Poder Judiciário ou mesmo antes da instauração de um processo judicial. A mediação por exemplo, é um método autocompositivo que pode ser empregado antes ou após a abertura de um processo. Caso um acordo seja alcançado na mediação, ele pode ser homologado judicialmente, criando um título executivo judicial, se assim desejarem as partes (SPENGLER; SCHWANTES 2023).

Por conseguinte, aborda-se o conceito de acesso à justiça:

A problemática do acesso à justiça não pode ser estudada nos acanhados limites do acesso aos órgãos judiciais já existentes. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça, enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa. Uma empreitada assim ambiciosa requer, antes de mais nada, uma nova postura mental (WATANABE, 1988, p. 128).

O acesso à justiça é um princípio fundamental na construção de um sistema judicial mais justo e eficaz. Esta perspectiva moderna reconhece que o acesso à justiça transcende a mera disponibilidade do poder judiciário, abarcando a garantia de uma ordem jurídica justa e não presumindo que a decisão judicial seja sempre o método mais adequado para resolver conflitos de interesses. No ambiente jurídico contemporâneo, as práticas de autocomposição são cada vez mais incentivadas, dada a incapacidade do modelo de justiça baseado na primazia da jurisdição de lidar com todos os conflitos de interesse. A composição amigável é reconhecida por sua rapidez, menor custo e maior eficácia na resolução dos problemas das partes, permitindo soluções mais adaptadas às circunstâncias específicas dos envolvidos (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022).

O Sistema Multiportas, inspirado no modelo americano do *Multi-door Courthouse System*, se distingue por oferecer diferentes meios alternativos de resolução de conflitos, muitas vezes mais apropriados para cada tipo de caso. “Trata-se de uma importante mudança paradigmática, em que não basta o julgamento, mas sim a satisfação das partes com o resultado” (ARRUDA, 2020, p. 285).

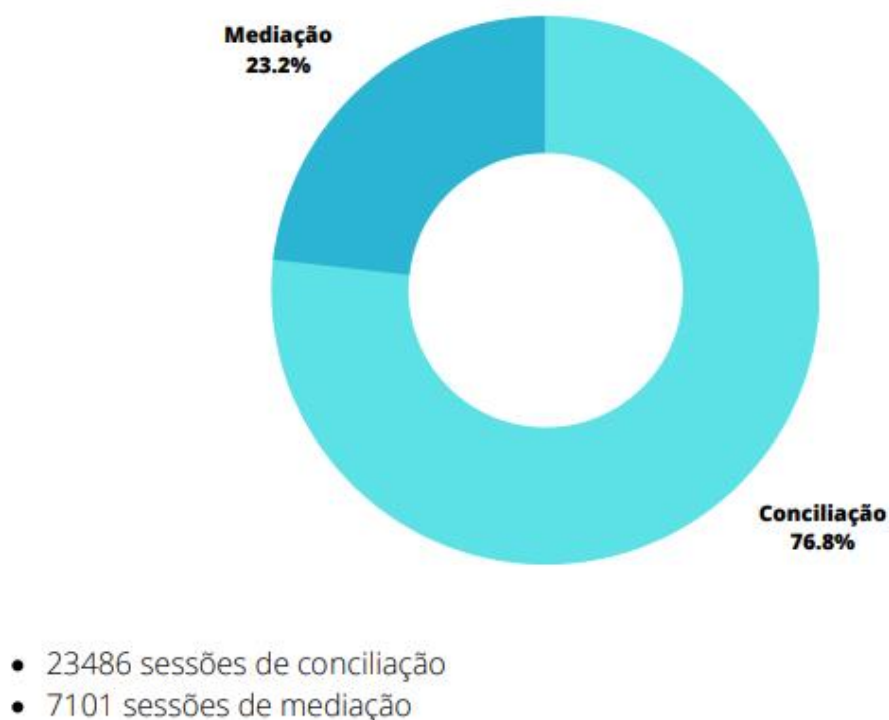
Este sistema, visando garantir o direito fundamental de acesso à Justiça, responde à exigência de mecanismos capazes de proporcionar proteção jurisdicional eficaz em tempo razoável. Diante da realidade de tribunais sobrecarregados, “a desjudicialização trazida pelo Sistema Multiportas se tornou uma realidade no Brasil, fomentando a edição de leis e normas que favoreceram a composição amigável das situações conflituosas através de outros meios” (ARRUDA, 2020, p. 286).

A mediação, embora auxilie na desobstrução do Poder Judiciário, é uma consequência indireta dos métodos adequados e não deve ser utilizada pelo Estado apenas como ferramenta para mitigar sua crise de eficiência. Se alcançado o consenso por meio dos métodos autocompositivos, evita-se a prolongação de disputas no judiciário, proporcionando uma resposta mais rápida e adequada ao litígio e promovendo maior celeridade no processo.

Em linha com as discussões sobre a implementação de políticas judiciárias e o Sistema Multiportas, os esforços recentes do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará fornecem um exemplo concreto da adoção dessas políticas. Conforme divulgado em seu relatório para o Biênio 2021-2023, o TJCE já instalou CEJUSCs em todas as comarcas que possuem duas ou mais Varas com competência para conciliação. Este esforço significativo para a promoção da resolução de conflitos é evidenciado pelo número de audiências realizadas: 23.486 audiências de conciliação, o que representa 76.8% do total, e 7.101 sessões de mediação, correspondendo a 23.2% (TJCE, 2023).

Estes números não apenas refletem a ênfase crescente na autocomposição e nas práticas alternativas de resolução de conflitos no sistema judiciário brasileiro, mas também destacam o compromisso contínuo com a eficiência e a eficácia na administração da justiça. A alta taxa de audiências de conciliação e sessões de mediação demonstra um movimento positivo em direção a uma abordagem mais colaborativa e menos adversarial na resolução de disputas. Este desenvolvimento no Ceará serve como um indicativo valioso para futuras políticas e estratégias a serem adotadas em outras regiões, alinhando-se com a tendência nacional e internacional de promover a mediação e a conciliação como ferramentas efetivas para a pacificação social.

Figura 1: Percentual de audiências realizadas por tipo – ano de 2022:



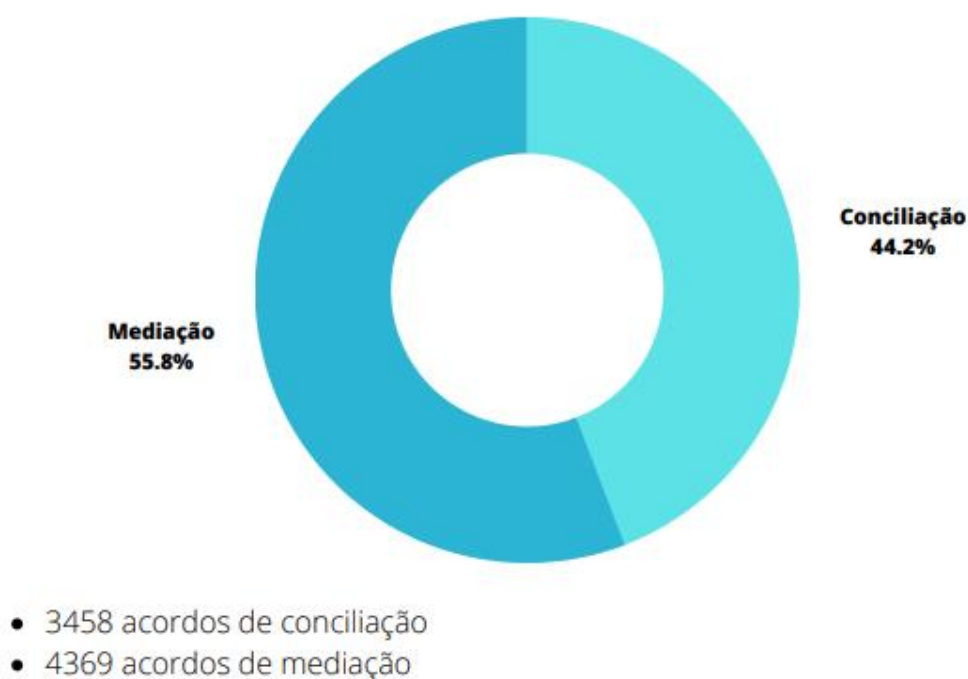
Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, 2023.

Prosseguindo com a análise dos esforços do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará em promover métodos alternativos de resolução de conflitos, dados de 2022 revelam uma tendência interessante. Embora o número de sessões de mediação realizadas seja inferior ao número de audiências de conciliação, observa-se que as mediações apresentam maior sucesso em alcançar acordos. De acordo com o TJCE (2023), o aproveitamento nas mediações foi de 55.8%, comparativamente superior aos 44.2% alcançados nas conciliações. Esta estatística ressalta a eficácia da mediação como uma ferramenta de resolução de conflitos, apontando para uma maior probabilidade de êxito em comparação com as sessões de conciliação.

Além disso, verifica-se a importância da mediação no contexto jurídico atual, não apenas como uma alternativa para desafogar o sistema judiciário, mas também como um meio mais efetivo de resolver disputas. A tendência observada no Ceará pode indicar uma eficiência inerente à abordagem da mediação, que se concentra em um diálogo mais direcionado e personalizado entre as partes. Esses resultados podem servir como um incentivo para que outros tribunais e entidades judiciárias no

Brasil e ao redor do mundo considerem investir mais nesse método, visando não apenas a redução da carga processual, mas também a obtenção de resultados mais satisfatórios para as partes envolvidas em disputas.

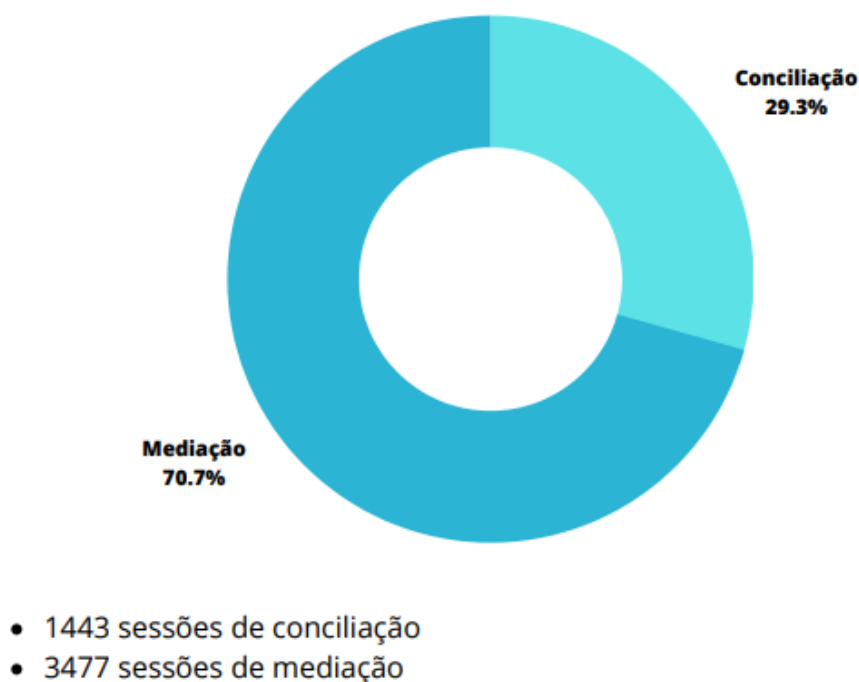
Figura 2 - Percentual de acordo por tipo de audiências – ano de 2022:



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, 2023.

Ampliando a perspectiva sobre a utilização de métodos de resolução de conflitos no âmbito jurídico brasileiro, observa-se uma tendência similar na fase pré-processual. De acordo com o relatório do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE, 2023), o número de sessões de mediação nesta fase (70.7%) foi significativamente maior do que o de audiências de conciliação (29.3%). Interessante notar que, embora o relatório não especifique o percentual de acordos obtidos em cada tipo de procedimento, destaca-se que um total de 3.538 acordos foram homologados.

Figura 3: Percentual de audiências realizadas por tipo – ano de 2022:



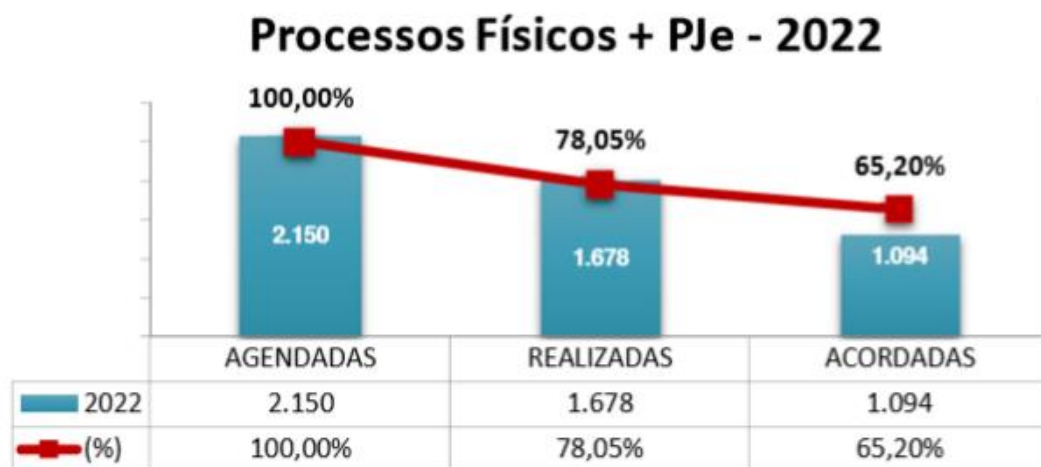
Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, 2023.

Essa tendência também se reflete no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, onde o número de mediações na fase pré-processual supera o da fase processual. De acordo com o relatório do TJMG¹³ (2022), os dados indicam um êxito considerável nas mediações pré-processuais, com uma taxa de sucesso de 65,20%, em contraste com os 14,80% de êxito na fase processual.

Esses dados dos tribunais do Ceará e Minas Gerais evidenciam uma eficiência notável da mediação na fase pré-processual, sugerindo que a intervenção antes da formalização do processo judicial pode ser mais propícia para alcançar acordos satisfatórios. Isso ressalta a importância de se investir em mediações e conciliações antes do início formal do litígio, proporcionando uma resolução de conflitos mais rápida e eficiente. Esta observação fortalece a argumentação a favor de políticas judiciais que priorizam métodos alternativos de resolução de conflitos, especialmente nas fases iniciais de desacordos, e prepara o terreno para uma discussão mais aprofundada sobre a implementação dessas práticas no sistema judiciário.

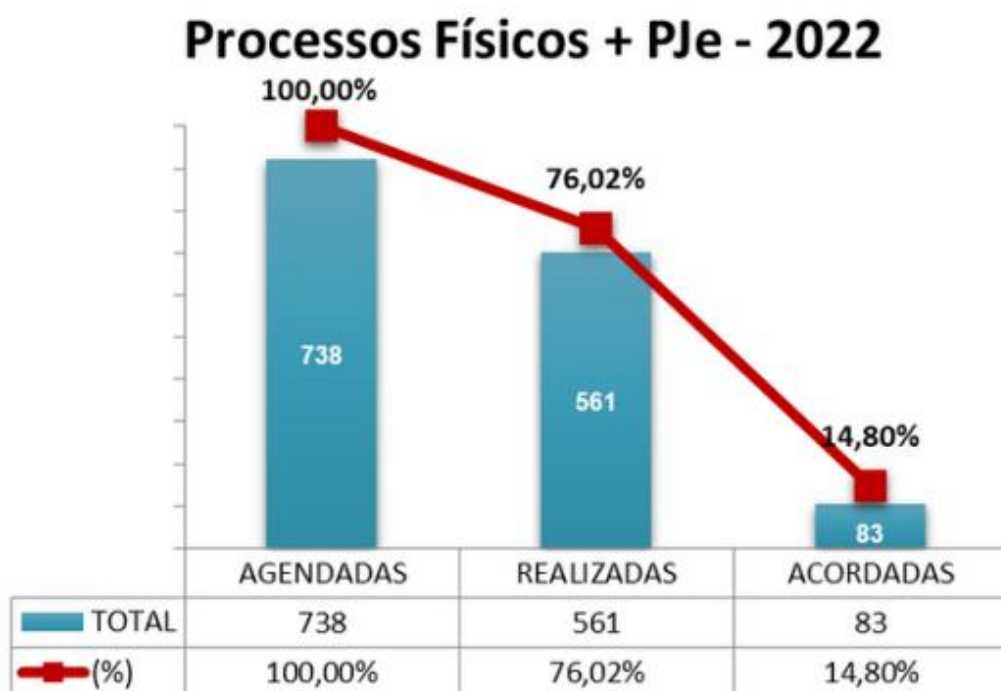
¹³ Relatório parcial, com dados até julho de 2022.

Figura 4 - Mediação pré-processual:



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, 2022.

Figura 5 - Mediação processual:



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, 2022.

Por fim, ao explorar a dimensão dos relatórios oficiais privados em relação à mediação e conciliação, a pesquisa se deparou com uma lacuna de informações. Devido ao fato de que o cadastramento de câmaras privadas pré-processuais é facultativo, conforme estabelece o parágrafo único do art. 12-C da Resolução nº 125/2010 do CNJ, existe uma dificuldade em mensurar o número exato de câmaras

privadas em atuação no Brasil. Esta condição, por sua vez, leva à ausência de uma obrigatoriedade na realização e divulgação de relatórios por parte dessas entidades.

A falta desses dados impede uma análise completa do panorama da mediação e conciliação no setor privado, criando um desafio na compreensão integral da eficácia e do alcance desses métodos de resolução de conflitos fora do âmbito do Poder Judiciário. Essa situação realça a necessidade de considerar mecanismos que possam incentivar a transparência e o registro de atividades de câmaras privadas, proporcionando uma visão mais abrangente da resolução de conflitos no Brasil. Esta consideração é fundamental para uma avaliação precisa do impacto das políticas de mediação e conciliação em todos os setores e pode orientar futuras decisões políticas e regulamentações no campo da resolução de conflitos.

4 OS LIMITES E POSSIBILIDADES DA MEDIAÇÃO ON-LINE NO BRASIL

O capítulo em questão trata da interação entre tecnologia e justiça, destacando o impacto das inovações tecnológicas na resolução de conflitos. Examina-se o acesso à justiça na era digital, bem como, os métodos de resolução de disputas *on-line*, o acesso à internet como direito fundamental e, em seguida, a mediação *on-line* como política pública de acesso à justiça, averiguando os limites e as possibilidades no Brasil, no período de cinco anos (2018-2022).

4.1 O acesso à justiça na era digital

Nas últimas décadas, observamos uma expansão significativa nas novas tecnologias de informação e comunicação, uma consequência direta dos avanços da globalização. Este cenário de mudanças transcende a esfera econômica, influenciando profundamente as interações sociais e até mesmo os aspectos culturais globais (JAQUES; SPENGLER, 2018). A revolução tecnológica, caracterizada por sua velocidade sem precedentes, está causando um impacto profundo e contínuo. Seu desenvolvimento ocorre em um ritmo exponencial, destacando-se pela conexão de bilhões de pessoas por meio de dispositivos móveis. Estes dispositivos, equipados com capacidades de processamento antes inimagináveis, proporcionam uma capacidade de armazenamento e acesso ao conhecimento praticamente ilimitados (DRUMMOND, 2021).

Acelerando a troca de informações, estas tecnologias remodelam a maneira como compreendemos e interagimos com o mundo. Exemplificando, a era dos smartphones e da computação em nuvem revolucionou não apenas o acesso à informação, mas também a forma como nos comunicamos, trabalhamos e participamos da cultura global. O próximo parágrafo continuará explorando essas transformações, focando especificamente no impacto desses avanços no campo da justiça e no acesso à informação jurídica, um reflexo claro de como a tecnologia está redefinindo as estruturas e práticas em diversos setores.

O conceito de Resolução Online de Disputas (ODR) teve origem por volta de 1996, inicialmente com plataformas voltadas exclusivamente para a resolução de conflitos oriundos do ambiente da internet. A emergência desses *softwares* facilitadores coincidiu com o crescente reconhecimento de que as disputas digitais

poderiam ser eficientemente resolvidas *on-line*. Durante aproximadamente duas décadas, o uso dos sistemas ODR esteve predominantemente focado em resolver disputas do comércio eletrônico. Contudo, com o passar dos anos, houve um reconhecimento mais amplo do potencial dessas plataformas, que passaram a ser utilizadas para a resolução de litígios não estritamente ligados a questões patrimoniais ou originados no ambiente *on-line* (FORNASIER; SCHWEDE, 2021).

As ferramentas de ODR emergiram com o crescimento do comércio eletrônico, impulsionadas pela popularização da internet. Estas ferramentas integraram princípios de resolução pacífica de conflitos em contratos de consumo em larga escala. Durante esse período, a *eBay*, uma das líderes no comércio eletrônico, foi pioneira na criação de um sistema *on-line* para mediar conflitos entre seus usuários, resultando na resolução de mais de 60 milhões de disputas até meados de 2010 de forma eficiente e prática (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022).

Com esse sistema é possível conectar compradores e vendedores, que buscam resolver seus conflitos. Em suma, o objetivo do *Ebay* é solucionar a disputa da forma mais rápida possível, com mínimo ou nenhum envolvimento humano. Estima-se que se o *Ebay* fosse uma Corte, seria a maior dos Estados Unidos. A primeira fase do sistema apresenta um banco de resposta para as reclamações mais comuns, sem que seja necessário envolver a outra parte. Porém não sendo possível encerrar o problema nessa fase, o algoritmo passa a tentar a mediação *on-line*. Por conseguinte, com as informações fornecidas por ambas as partes, o sistema começa a identificar pontos que possam viabilizar o acordo. Se a mediação restar frustrada passa-se a terceira etapa, a da arbitragem. Este processo será mais tradicional e conta com a intervenção humana de um terceiro neutro, com capacidade para auxiliar na negociação. Finalmente, a quarta etapa, avalia-se quem está com a razão. O sistema possui uma taxa de satisfação superior a 90% (FERRARI, 2020). Atenção, “fala-se em “avaliação”, em vez de “decisão”, porque a decisão não possui força cogente em relação ao Poder Judiciário” (FERRARI, 2020, p. 33).

Assim como a *eBay*, várias outras empresas também reconheceram a eficácia de resolver conflitos *on-line*. Essa abordagem se mostrou mais rápida e eficiente em comparação com métodos tradicionais, especialmente considerando o baixo valor financeiro em jogo nos conflitos e o alto custo dos métodos

convencionais. Um outro exemplo notável é a CyberSettle, fundada em 1996, que oferecia uma plataforma para negociações às cegas, com a opção de contato telefônico (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022). Já SmartSettle, criada por Ernest Thiessen, oferece uma plataforma de negociação para conflitos que envolvem duas ou mais partes, disponibilizando diferentes pacotes de serviço para casos de menor ou maior valor financeiro, a plataforma é reconhecida como líder mundial em negociação *on-line*. Inclusive empreendedores notaram o potencial para a resolução de conflitos *on-line* e entre 1999 e 2000 várias *start-ups* surgiram, porém algumas não prosperaram (LIMA; FEITOSA, 2016).

Nesse viés, Wrasse e Spengler (2023, p. 243), mencionam que “in the midst of this situation, the electronic means of conflict resolution are emerging, bringing an online solution to the problems due to a virtualization movement experienced by human relations”¹⁴.

Com a evolução contínua das tecnologias de informação e comunicação, destacada anteriormente, é essencial alinhar as práticas jurídicas à realidade concreta para desenvolver um sistema multiportas eficaz. Essas inovações não estão apenas transformando o modo como nos relacionamos e agimos, mas também estão remodelando a forma como resolvemos conflitos. Dessa forma, é necessário avaliar o impacto dessas tecnologias no sistema de justiça, uma vez que elas têm o potencial de transformar profundamente tanto a eficiência quanto o acesso à justiça (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022).

Além de contribuir para a eficiência da atuação jurisdicional, por meio de *softwares* de gestão processual e de pesquisa de jurisprudência, a tecnologia desempenha um papel significativo em outros métodos de resolução de disputas. Especificamente, os mecanismos de resolução de disputas *on-line*, conhecidos como ODR, representam uma inovação importante no processo de digitalização da justiça. Estes sistemas de ODR, por exemplo, permitem a mediação e a arbitragem de conflitos por meio de plataformas digitais, oferecendo uma alternativa acessível e eficiente para a resolução de disputas, reduzindo a necessidade de intervenção presencial e agilizando os processos legais.

¹⁴ Em meio a essa situação, surgem os meios eletrônicos de resolução de conflitos, trazendo uma solução *on-line* para os problemas devido a um movimento de virtualização vivido pelas relações humanas” (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 243).

Desse modo, devido ao avanço do comércio eletrônico e atrelado à popularização da internet, surge uma das principais mudanças, as ferramentas de ODR que derivam das *alternative dispute resolution* (ADR) (MOULIN, 2021). As ODRs são métodos de resolução de conflitos que por meio da tecnologia permitem a aplicação dos mecanismos tradicionais de solução de conflitos como a mediação, negociação e a arbitragem em um ambiente virtual, estes podem ocorrer tanto no ambiente *on-line* como *off-line* (COSTA, 2021).

As ODRs envolvem a aplicação de tecnologias da informação e comunicação no processo de resolução de conflitos, seja em todo o procedimento ou apenas em parte dele. Os procedimentos que podem incorporar o modelo das ODRs incluem arbitragem, mediação, conciliação e negociação, e esses processos podem ser realizados por meio de ferramentas automatizadas, seja de forma total ou parcial (LIMA; FEITOSA, 2016).

Atualmente as ODRs têm chamado a atenção, pois, o uso dessas ferramentas no Brasil passa a ser uma alternativa diante da grande demanda de casos no país, que sobrecarregou o sistema e resultou em lentidão na resolução das ações. No Brasil merece destaque a criação do portal consumidor.gov.br como grande iniciativa de ODR em território nacional. A iniciativa mencionada refere-se a um portal eletrônico desenvolvido pelo governo federal, cujo objetivo é facilitar a resolução amigável de conflitos relacionados ao direito do consumidor (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022).

O benefício mais óbvio dos tribunais *on-line*, por sua vez, é o potencial de aumentar o acesso à justiça e exercer o poder judiciário de forma mais eficiente e com menor custo. Esses tribunais também tendem a oferecer maior previsibilidade nos resultados processuais e no momento do julgamento (FERRARI, 2020). Por exemplo: “as plataformas de ODR permitem superar barreiras de acesso à justiça, como os custos de ajuizamento de ações judiciais e a distância é o deslocamento normalmente exigidos para a postulação presencial de um direito. Situações de conflito familiar, sobretudo quando houver dificuldade de aproximação física das partes, a exemplo de quadros de violência doméstica, são particularmente adequadas para sua utilização. O caráter impessoal do tratamento do conflito em ambiente virtual pode igualmente contribuir para a mitigação de vieses cognitivos nem sempre conscientes, como raça, gênero, orientação sexual, classe social, entre outros” (CUEVA, 2021, p. 45).

Outra possibilidade inovadora e versátil da ODR é a possibilidade de ser aplicável tanto em disputas originadas *on-line*, típicas do *e-commerce*, quanto em conflitos tradicionais surgidos *off-line*. Um exemplo claro dessa aplicabilidade são as desavenças entre empresas de telefonia e consumidores, onde a ODR oferece uma plataforma eficaz para a mediação e resolução desses conflitos, independentemente de sua origem (LIMA; FEITOSA, 2016). Este avanço na digitalização do sistema jurídico não se limita à melhoria da eficiência; ele também tem implicações mais amplas na acessibilidade e na transparência da justiça.

Paralelamente, outro catalisador significativo para o avanço da tecnologia, embora oriundo de um contexto adverso, foi a pandemia de COVID-19. Declarada em 11 de março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em Genebra, Suíça, esta crise global não apenas repercutiu na saúde pública, mas também impactou todos os setores da sociedade, incluindo o sistema jurídico. As medidas urgentes recomendadas pela OMS para conter a pandemia forçaram uma rápida adaptação e adoção de soluções tecnológicas em diversas áreas, acelerando a digitalização de processos e serviços (OPAS, 2020).

Esta aceleração incluiu, de forma significativa, o sistema de justiça, que teve que se reinventar diante dos desafios impostos pelo distanciamento social e pelas restrições de movimento. No próximo trecho, exploraremos como a pandemia alterou as práticas jurídicas e judiciais, impulsionando ainda mais a incorporação de tecnologias digitais e inteligência artificial (IA) em busca de eficiência e acesso à justiça durante um período de crise sem precedentes.

Diante da pandemia de COVID-19, sem tratamentos eficazes ou vacinas inicialmente disponíveis, os governantes ao redor do mundo foram compelidos a adotar estratégias drásticas para retardar a disseminação do vírus e prevenir o colapso dos sistemas de saúde. Consequentemente, muitos países recorreram ao *lockdown*, uma versão mais rígida do distanciamento social, transformando recomendações em mandatos obrigatórios. Como resultado, diversas medidas foram impostas, afetando a operação de empresas e escritórios, que adotaram o regime de teletrabalho, e restringindo atividades em locais como restaurantes e templos religiosos, que passaram a operar em modalidades adaptadas, como *drive-thru*, *delivery* ou manifestações individuais de fé (DASA, 2021).

Essas restrições tiveram um impacto direto no acesso à justiça. Com o fechamento dos prédios dos fóruns, promotorias, defensorias públicas, entre outras

instituições jurídicas, houve uma suspensão significativa dos prazos processuais e dos atendimentos presenciais. O CNJ reportou que em 2020 houve uma redução de 12,5% nas novas ações judiciais em comparação com o ano anterior, refletindo as dificuldades impostas pela pandemia no acesso à justiça. Além disso, observou-se uma diminuição de 37,1% nas sentenças homologatórias de acordos, evidenciando os desafios na realização de sessões de conciliação e mediação presenciais (CNJ, 2021).

Neste cenário desafiador, o Poder Judiciário teve que responder rapidamente às restrições operacionais impostas pelos protocolos de saúde. Essa resposta incluiu a aceleração da implementação do “Programa Justiça 4.0”, cujo objetivo é facilitar o acesso à justiça de forma virtual. Com a adoção deste programa, houve um aumento exponencial no uso de plataformas digitais para a realização de sessões de mediação e outras atividades judiciais, que, devido à sua efetividade, continuam sendo mantidas e aprimoradas. A Resolução nº 345/2020 do CNJ estabeleceu o Juízo 100% Digital, permitindo que os cidadãos acessem serviços judiciais sem a necessidade de comparecer fisicamente aos fóruns, com todos os procedimentos sendo realizados de forma remota. Esta mudança não só facilitou a movimentação eletrônica dos processos, mas também acelerou e otimizou a entrega da justiça por meio da tecnologia. Serviços anteriormente oferecidos presencialmente em diferentes setores dos tribunais agora estão sendo transformados em formatos digitais (CNJ, 2023).

Embora “não prevista nos anos de 1980 por Cappelletti e Garth, uma quarta onda de acesso à justiça está em andamento e tem relação com os avanços da tecnologia” (LIMA; OLIVEIRA, 2019, p. 79). Inclusive, a nova onda vem ganhando espaço com o uso da IA e dos algoritmos inteligentes (FUX, 2021).

Na sequência, examina-se como a implementação de tecnologias como a IA está influenciando não apenas os processos judiciais, mas também a forma como os profissionais do direito e os cidadãos interagem com o sistema jurídico. A IA, um termo em uso desde 1956, refere-se à capacidade das máquinas de realizar tarefas que se aproximam da inteligência humana. Ela engloba a ciência que permite aos dispositivos simular habilidades humanas, desenvolvendo atividades inteligentes por meio de programas e algoritmos (ALVES; SOARES, 2021). A IA se distingue da automação convencional: enquanto a automação depende de algoritmos com instruções predefinidas e inflexíveis, a IA utiliza algoritmos que são capazes de

aprender e tomar decisões autônomas com base nos dados coletados. Esta distinção é importante, pois implica que os sistemas baseados em IA podem desenvolver raciocínio indutivo e dedutivo, adaptando-se e respondendo de maneira mais dinâmica e sofisticada do que os sistemas automatizados tradicionais (FREITAS; BELLINI FREITAS, 2020; ARABI; SANTOS, 2021).

Neste contexto, os algoritmos de aprendizado de máquina, ou "*learners*", são de particular interesse. Diferentemente dos algoritmos programados, que seguem um conjunto fixo de regras, os algoritmos de aprendizado de máquina operam por meio de tentativa e erro, processando uma série de informações (*input*) para produzir resultados (*output*) sem a necessidade de programação passo a passo. Este aspecto da IA é fundamental, pois permite um grau de autonomia e adaptabilidade que não é encontrado em sistemas puramente automatizados (FERRARI, 2020).

Nesse viés, esse tipo de aprendizado não supervisionado que permitirá a criação de drones e carros autônomos. Essa técnica de aprendizado não supervisionado é usada para reconhecer rostos, vozes e criar sistemas que tem poder de decisão instantânea, com dados que não possuem tratamento anterior. Por exemplo, no campo da saúde, essa tecnologia será amplamente utilizada no diagnóstico de doenças, como o câncer (FERRARI, 2020).

Infelizmente, a máquina corre o risco de esconder preconceitos racistas, xenófobos e sexistas. Como ocorreu com o robô Tay, criado pela Microsoft em 2016. Tay foi criada para conversar com as pessoas no Twitter, com a ideia de que ela aprenderia com as conversas que teria. Quando foi liberada, ela era um robô educado. No entanto, em menos de 24 horas, como resultado de suas interações, ela se tornou racista, machista e começou a postar em apoio a Hitler. Diante disso, a Microsoft teve que rapidamente "desligá-la" (FERRARI, 2020). Para piorar a situação, a IA tem sido usada em grande escala para a disseminação de notícias falsas e a manipulação de informações nas redes sociais (FREITAS; BELLINI FREITAS, 2020).

Um segundo caso conhecido de racismo aconteceu com Joy, ela utilizava um software de reconhecimento facial para programação de jogos virtuais, o sistema funcionava perfeitamente nos seus amigos, porém ele não conseguia reconhecer seu próprio rosto. Joy era negra e o software utilizado não reconhecia o rosto de pessoas negras, apesar de se sentir desconfortável com a situação, Joy preferiu

finalizar o trabalho colocando uma máscara branca ou pedindo aos colegas para verificar como o programa estava funcionando (FERRARI, 2020). Ferrari (2020, p. 85) explica que “esse exemplo nos mostra que a ausência de um Data Set inclusivo em um software pode gerar um efeito discriminatório muito intenso, porque o software tem o potencial de propagar o resultado problemático além de fronteiras, escalando a questão”.

E o terceiro caso que se tem relatos ocorreu em 2013, Eric Loomis foi preso em Wisconsin - EUA, por roubar um carro, desviar de agentes de trânsito e se envolver em um tiroteio, sendo encaminhado para o juiz decidir se Loomis poderia responder ao processo em liberdade. O juiz do caso decidiu negar a liberdade condicional de Loomis com base na decisão do software de avaliação de risco que estava em uso nos tribunais estaduais. Inconformado com a decisão, Loomis requereu acesso às informações que lhe consideraram uma pessoa perigosa, porém seu pedido foi negado. Em seguida, recorreu para a Suprema Corte de Wisconsin, que também lhe negou acesso às informações. E por fim, recorreu para a Suprema Corte dos EUA, que entendeu que o seu caso era prematuro. Porém, a decisão proferida em primeiro grau ocorreu com o uso do programa COMPAS, um software privado que funciona usando algoritmos secretos que nem mesmo os juízes têm acesso. A esse respeito a ONG ProPublica então revisou os resultados do COMPAS e descobriu que havia preconceito contra os negros, simplesmente por serem negros, a análise da ONG então concluiu que as pessoas negras analisadas pelo COMPAS tinham duas vezes mais chances de serem consideradas “de risco” do que os brancos. Mas até que a ProPublica descobrisse isso auditando dados, foram muitos sendo penalizados pelo sistema. Essa situação mostra que devemos ter muito cuidado ao usar algoritmos para tomar decisões por meio de Machine Learning, pois às vezes é difícil detectar a existência do problema final, porque parte da operação está além do nosso controle (FERRARI, 2020).

A esse respeito, os autores Juarez Freitas e Thomas Bellini Freitas (2020) fazem um alerta, tendo em vista que a IA pode aprender rapidamente o melhor e o pior da condição humana e não possui regulamentação. Portanto, há uma necessidade urgente de regulá-la, estabelecendo uma lista de diretrizes consistente para a aplicação do algoritmo, que viabilize as avaliações do impacto da IA, bem como, seja adequada para garantir uma supervisão responsável, aberta, democrática, segura, reversível, humana e, em suma, sustentável. No mesmo

sentido, Mecaj (2022) ressalta que chegou a hora dos países avançarem na criação de um marco legal que regule a IA adequadamente, pois existe a necessidade de controlar as consequências que estes desenvolvimentos podem produzir.

Atualmente, no ordenamento jurídico brasileiro foi aprovado um Projeto de Lei de autoria da Câmara dos Deputados, o qual está próximo de estabelecer o marco legal do desenvolvimento e uso da IA no Brasil, no entanto, o projeto ainda está aguardando apreciação do Senado Federal, mas por outro lado, podemos contar com a Resolução nº 332 do CNJ, que dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso da IA no Poder Judiciário.

A Resolução foi bem cautelosa e estabeleceu que todo modelo de IA deve ser aprovado antes de ser colocado em produção, esta determinação possui o intuito de identificar preconceitos ou generalizações que possam afetar o seu desenvolvimento, criando tendências discriminatórias (art. 7º, §1º) e quando verificado algum caso que não seja viável realizar a correção haverá a interrupção da utilização desse modelo de IA (art. 7º, § 3º). Para proteger os usuários a Resolução determina ainda no caput do art. 7º que as decisões judiciais apoiadas por ferramentas de IA devem auxiliar no julgamento justo, sem discriminação ou preconceitos. Ainda toda solução apresentada pela IA deve garantir total transparência na prestação de contas, para garantir um impacto positivo nos usuários finais e na sociedade (art. 25, *caput*).

Portanto, projetos de IA que utilizam tecnologia de reconhecimento facial precisam de autorização prévia do CNJ para serem implementados, essa necessidade decorre da preocupação com a possibilidade de haver preconceito na tomada de decisões apoiada por IA ou tendências discriminatórias na operação da tecnologia. Se esta tendência for verificada, o desenvolvedor deve fazer as correções necessárias (SALOMÃO, 2021).

Nos casos em que o sistema de IA for utilizado deverá ser permitida a revisão da proposta de decisão e o acesso aos dados utilizados na sua produção (art. 17, II). Desse modo, a proposta de solução não deverá ser vinculante, permitindo a autoridade competente revisar a decisão, bem como é necessário que os usuários sejam avisados que aquela decisão ocorreu com o auxílio da IA (CUEVA, 2021). Em suma:

[...] (i) toda decisão judicial tomada com o auxílio de inteligência artificial deve conter essa informação em seu corpo; (ii) decisões tomadas exclusivamente por robôs devem ser de alguma forma submetidas à revisão

humana, sendo assegurado pela Carta Magna o direito público subjetivo de acesso aos juízes; e (iii) sempre que opostos Embargos de Declaração invocando a ocorrência de obscuridade, contradição, omissão ou erro material contra decisão proferida com o auxílio de inteligência artificial assim atestada, estes deverão ser apreciados pelo juiz da causa, sem a utilização de mecanismos de formulação automatizada de decisões judiciais, sob pena de nulidade (ROQUE; SANTOS, 2021, p. 74).

Os sistemas de apoio à decisão enfrentam críticas pelo fato de que eles atendem principalmente aos métodos e critérios estabelecidos pelo seu criador, que é o programador. Consequentemente, as decisões geradas por tais sistemas ainda são fortemente influenciadas pelos valores, crenças e convicções do indivíduo que desenvolve o programa, seja ele baseado em IA ou em sistemas de redes neurais artificiais (MOZETIC, 2017).

Nesse contexto, foi observado que *softwares* especializados, destinados a converter regras e princípios jurídicos em proposições lógicas, apresentaram deficiências. Isso levou os especialistas a reconhecerem a necessidade fundamental do raciocínio humano na aplicação do direito. Como resultado, há atualmente um foco na criação de sistemas de suporte à decisão, com o objetivo de aprimorar a qualidade do processo decisório (MOULIN, 2021). Desse modo, o uso da IA quando se tem funções meramente burocráticas é plenamente aceitável, uma vez que mover as atividades repetitivas para máquinas permite que os recursos humanos se concentrem em atividades que exigem habilidades pessoais, o que ajuda a fornecer jurisdição com mais eficiência e rapidez.

A partir dessa breve reflexão, é necessário estudar os impactos trazidos pela IA na área jurídica, pois embora a IA tenha se mostrado uma aliada no restabelecimento do acesso à justiça qualitativo, o seu avanço tecnológico sem uma regulamentação pode apresentar riscos. Para isso serão analisados a seguir os softwares que trabalham com IA.

Inclusive a ODR tem se beneficiado significativamente da evolução tecnológica, adotando uma variedade de ferramentas para auxiliar as partes envolvidas a alcançar resultados mais eficazes e rápidos na resolução de seus litígios. As plataformas de ODR não apenas facilitam a comunicação entre as partes e um mediador, mas também incorporaram a inteligência artificial (IA) para intervir ativamente nas disputas. As ferramentas disponíveis nessas plataformas variam amplamente, abrangendo desde negociação até mediação, com *softwares* que oferecem diferentes níveis de automação. Existem sistemas projetados para a

negociação que operam de forma totalmente automatizada, sem intervenção humana, permitindo que as partes envolvidas interajam diretamente por meio de propostas e contrapropostas (FORNASIER; SCHWEDE, 2021).

Quanto à aplicação da IA na ODR, observam-se duas gerações distintas. A primeira geração reconhece a importância da interação humana, utilizando tecnologias como mensagens de texto, e-mails, chats e videoconferências, onde a IA está presente, mas sem autonomia decisória. A segunda geração, por outro lado, confere à tecnologia um papel decisivo no processo, com a intervenção humana sendo substituída por algoritmos capazes de resolver conflitos. Esses sistemas são equipados com o conhecimento e a autonomia necessários para interpretar e simular intenções humanas, oferecendo diversas modalidades de resolução de conflitos totalmente automatizadas, por meio do uso de algoritmos, análise de dados e diversas aplicações da IA (FORNASIER; SCHWEDE, 2021).

O uso da IA tem se expandido cada vez mais e possui diversos algoritmos bem-sucedidos. No Brasil observamos por exemplo, no Tribunal de Contas da União (TCU) os robôs Alice, Sofia e Monica, elas possuem a função de ler editais de licitações e contratos públicos e alertar os analistas do TCU quando identificam falhas, valores que desviam dos padrões de preços e possíveis prazos questionáveis. Com o auxílio dos robôs é possível quase que de imediato identificar falhas nos contratos, pois destaca-se a velocidade que essas ferramentas possuem (FERRARI, 2020).

Já o Supremo Tribunal Federal (STF) em parceria com Universidade de Brasília (UnB), por meio dos setores da Faculdade de Direito, do Grupo de Pesquisa em Aprendizado de Máquina da Faculdade de Engenharias do Gama e o Departamento de Ciência da Computação criaram o robô Victor, o nome é em homenagem ao Ministro do STF Victor Nunes Leal (no período de 1960 a 1969), que foi responsável pela sistematização da jurisprudência do STF em Súmula, favorecendo assim a aplicação de precedentes judiciais aos recursos, mormente o que será feito pelo robô Victor, em outras palavras, o sistema examina os recursos extraordinários (RE) apresentados ao STF para definir se as causas possuem ou não repercussão geral, requisito de admissibilidade do RE (ALVES; SOARES, 2021). O software está em funcionamento desde agosto de 2018, e é utilizando principalmente para aumentar a eficiência e a velocidade de avaliação judicial dos processos que chegam ao STF (D'URSO; FILIZZOLA D'URSO, 2021). Com a

utilização do Victor tem-se a redução exponencial da velocidade dos trâmites processuais, o sistema é capaz de reduzir 44 minutos para 5 segundos (SALOMÃO, 2021).

Espera-se que em breve todos os Tribunais do Brasil possam utilizar o sistema Victor, pois com a utilização do robô tem-se a expectativa que será possível reduzir em 2 anos ou mais a fase de análise de admissibilidade e identificação dos recursos extraordinários aos temas repercussão geral (ALVES; SOARES, 2021). Por exemplo, 42 mil processos necessitariam de cerca de 22 mil horas de trabalho dos servidores, já, o sistema necessitaria de 5 segundos de trabalho em relação a 3 horas empenhadas por um servidor (ANDRADE et al., 2020).

No Superior Tribunal de Justiça (STJ), em 2019, foi implementado o robô Sócrates com o objetivo de reduzir em 25% o tempo entre a distribuição e a primeira decisão do recurso especial, com o auxílio do programa as informações mais relevantes são fornecidas para o Relator. O sistema faz revisão automática de recursos e acórdão, apresentação de referências legislativas, listas de casos semelhantes e recomenda decisões, porém a palavra final será sempre do ministro. Ressalta-se que esse software foi totalmente desenvolvido por funcionários do Tribunal (ALVES; SOARES, 2021).

O STJ também conta o sistema de IA chamado Athos, que foi treinado para ler aproximadamente 329 mil acórdãos, esse software realiza o agrupamento automático por semelhantes e atualmente já indexou mais de 2 milhões de processos com 8 milhões de peças, em média são analisadas 30 mil peças por mês, o que seria de fato impossível para os servidores do Tribunal (SALOMÃO, 2021).

Essa realidade já chegou também nos Tribunais de Justiça de vários Estados, como por exemplo a robô Elis, que opera no Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE). Ela foi desenvolvida pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SeTIC) do TJPE, trata-se de um projeto piloto que examina Execuções Fiscais. Na primeira simulação do programa foram avaliados 5.247 processos, sendo que o sistema conseguiu classificar com precisão os casos que estão prescritos, os que possuem alguma divergência cadastral, erros no cadastro de dívida ativa e classificar a competência de cada processos. Estima-se que os servidores levariam 18 meses para realizar a triagem e a movimentação processual de 80 mil ações, já o software leva em média apenas 15 dias para realizar o mesmo,

como esse tempo que a equipe levaria é possível otimizar outras tarefas, como a realização dos despachos e elaboração de minutas (ALVES; SOARES, 2021).

Por conseguinte, Ferrari (2020, p. 81) ressalta ainda que “há, também, outros programas se espalhando por aí, para se definir onde vão ser alocados os agentes policiais, de acordo com os dados de criminalidade por hora e local. São os softwares de polícia preditiva”. No âmbito da Procuradoria Geral do Distrito Federal (DF) em parceria com o Legal Labs, foi desenvolvido o primeiro robô advogado do Brasil, Dra. Luzia, o sistema possui o intuito de auxiliar os Procuradores do DF a identificar os processos de execução que necessitam revisão (FERRARI, 2020).

Alguns advogados ficam incomodados com as mudanças que vem ocorrendo, mas os resultados obtidos até o momento demonstram impactos positivos que os sistemas tem proporcionados, como por exemplo aumento da produtividade, redução dos custos e até a possibilidade de previsão dos resultados dos casos (ALVES; SOARES, 2021). Essa reação é um exemplo de “rejeição irracional”, ou seja, uma rejeição dogmática de tecnologias para as quais o crítico não tem experiência pessoal ou direta. Portanto, não é racional que os advogados tem descartado inovações tecnológicas sem a devida experiência (SUSSKIND, 2019). Mover atividades repetitivas para máquinas, permite que a força de trabalho se concentre em atividades não rotineiras, mas que exigem habilidades interpessoais, o que ajuda a entregar a jurisdição com mais rapidez e eficiência (LIMA; OLIVEIRA, 2019).

Nesse viés, é notório o exemplo da competição de 20 advogados contra a IA, o desafio consistia em revisão cinco acordos de confidencialidade em quatro horas, porém restou evidenciado que o sistema foi mais preciso que os advogados, bem como realizou a tarefa em tempo bem inferior, levando apenas 26 segundos contra 92 minutos dos advogados (ROQUE; SANTOS, 2021). Outro exemplo que visa auxiliar advogados, é o robô Ross, um software para pesquisa jurídica, que foi criado por quatro estudantes da Universidade de Toronto, o programa monitora a lei 24 horas por dia, notificando os advogados de novas decisões judiciais que possam afetar seus casos (ALVES; SOARES, 2021). Desse modo, “considerando a reunião de técnicas como a volumetria, a jurimetria e a legal *analytics*, é possível desenhar um cenário bem mais seguro para a criação de expectativas sobre causas em andamento. A jurimetria realiza a análise de um número significativo de dados para que informações estatísticas demonstrem os índices de deferimento e indeferimento

de processos a partir do histórico de decisões já proferidas em demandas do mesmo tipo, o que permite ao escritório a criação de estratégias mais assertivas e melhor planejamento quanto aos custos envolvidos” (ANDRADE; ROSA; PINTO, 2020, p. 13).

A IA tende a ajudar a verificar o tempo médio para processar determinados casos, ajudando os advogados a rastrear a probabilidade das causas. O uso da IA também tende a revelar as tendências de juízes, pois a partir da análise de conteúdo com auxílio de softwares como NVivo e Litigation Analytics, é possível entender estrategicamente quais são os argumentos jurídicos mais bem sucedidos (ANDRADE; ROSA; PINTO, 2020). Em uma pesquisa realizada em Londres, 48% dos escritórios de advocacia já estão usando IA em seu dia a dia e outros 41% estão prestes a adotar o sistema (ALVES; SOARES, 2021).

Com todas essas observações verifica-se que os sistemas de IA parecem oferecer múltiplos benefícios à prática jurídica, principalmente como já observado em relação as atividades repetitivas, proporcionando maior agilidade e precisão em sua execução. Esse é um mecanismo essencial, principalmente no contexto da massiva litigância e acúmulo de casos no judiciário do nosso país (NUNES; MARQUES, 2018). Diante das situações críticas de morosidade, a IA se apresenta como uma saída em busca da justiça, aliás, ela pode atender rapidamente a população. Por isso está sendo investido cada vez mais em softwares que utilizam IA como ferramenta para combater atrasos processuais e aumentar a produtividade (ALVES; SOARES, 2021).

O uso da IA dentro do sistema jurídico está gerando uma mudança de paradigma em relação ao acesso à justiça. O uso de novas tecnologias é irrefreável e pode proporcionar diversos benefícios, contudo é necessário ter cautela. Inicialmente destaca-se que a falta de regularização do uso da IA gera um desconforto nos usuários, portanto é indispensável que haja uma regulamentação que estabeleça fundamentos, princípios e diretrizes para o desenvolvimento e a aplicação da IA no Brasil. Alguns doutrinadores referem ainda que a decisão proferida pela IA pode apresentar riscos, assim, fundamentam que as máquinas apesar de serem imparciais, podem carregar critérios subjetivos de interpretação. Em vista disso, as decisões tomadas pelos *softwares* de IA devem possibilitar revisão, pois é necessário que se tenha conhecimento acerca dos procedimentos que levaram o algoritmo chegar no resultado final. Neste caso, o ideal é aplicar o

princípio da fundamentação das decisões judiciais, que determina que toda decisão tomada deve ser fundamentada, para que seja o mais imparcial possível.

Assim, além de viabilizar a resolução mais célere dos litígios, existe uma expectativa de redução de custas, aqui divide-se em dois tipos: a redução com deslocamento até os locais que seriam realizados os atos jurídicos e uma redução de custas, pois com o uso da IA, por exemplo os advogados podem mapear quais as melhores estratégia já empregadas em cada caso. Desse modo, as novas tecnologias, especialmente a IA, auxiliam na promoção do acesso à justiça digital, operam na direção da melhoria da prestação jurisdicional, buscando viabilizar celeridade e eficiência. À medida que exploramos o papel da inteligência artificial e dos algoritmos na tomada de decisões judiciais, é fundamental abordar os desafios e precauções associados a essa abordagem. Uma reflexão crítica sobre este tema é apresentada por Fornasier e Schwede (2021, p. 578):

Mas é claro que, quando se trata da utilização de algoritmos e formas de IA judicial para funções decisórias, muita cautela é necessária. É perigoso confundir a realização da justiça com mera produtividade numérica — ou seja, se pode deixar enganar pela ideologia neoliberal no que tange à jurisdição. As resoluções dos litígios devem sim acontecer de modo correto conforme o Direito, e não meramente automática. Ainda que a tecnologia esteja bastante avançada, há uma grande quantidade problemas, como o viés algorítmico — presença de preconceitos de gênero, de raça, de procedência nacional, etc., no modo de julgar, ou nos dados a partir dos quais a IA é treinada — e opacidade — impossibilidade de se identificar a lógica da máquina ao julgar, o que prejudica o contraditório, a ampla defesa, o devido processo legal e a recorribilidade das decisões. Significa dizer que programações tendenciosas e sem transparência podem interferir na efetivação de uma decisão justa entre as partes.

Quanto aos dados analisados no relatório do Justiça em Números do CNJ, ainda que timidamente, é perceptível o progresso nos últimos anos, possivelmente essa melhora decorreu das diversas iniciativas que estão sendo empregadas para garantir um acesso à justiça célere. Foi possível verificar que os robôs que estão sendo utilizados conseguem realizar tarefas que levariam 44 minutos em 5 segundos, 18 meses em 15 dias, bem com, por exemplo existe uma expectativa de redução em 2 anos ou mais a fase de análise de admissibilidade e identificação dos recursos extraordinários aos temas repercussão geral.

Desse modo, com o uso adequado da tecnologia, o mito de que a tecnologia causa uma barreira ao acesso à justiça é derrubado. A verdadeira barreira ao acesso à justiça não está na tecnologia em si, mas na ausência de políticas públicas

para o combate à exclusão digital, na inexistência de planejamento para a criação e a implantação de novas ferramentas tecnológicas e na falta de acesso à internet.

4.2 O acesso à internet como direito fundamental

Antes da década de 1990, a utilização da internet era predominantemente limitada a militares e acadêmicos, o que minimizava seu impacto potencial na transformação das relações interpessoais e na geração de novos conflitos. A maioria dos cidadãos fora desses círculos sociais não estava ciente da utilidade da internet, que na época tinha funcionalidades bastante restritas. A proibição do uso comercial da internet até 1992 pela National Science Foundation (NSF), que gerenciou a rede por uma década (1985 a 1995), contribuiu para um cenário de uso limitado. Portanto, mesmo que alguém tivesse acesso à internet e soubesse utilizá-la, a impossibilidade de comercializar bens ou serviços *on-line* limitava as chances de conflitos surgirem nesse meio (LIMA; FEITOSA, 2016).

Os cenários em que ocorrem os conflitos *on-line* também passaram por evolução e diversificação à medida que o uso da internet se expandiu e se transformou. Por exemplo, no início da década de 1990, o grupo principal de usuários da internet consistia em alunos e funcionários universitários, já que esse segmento tinha acesso à rede. Consequentemente, a maioria dos conflitos que surgiam em relações estabelecidas por meio da internet envolvia membros dessa comunidade acadêmica (LIMA; FEITOSA, 2016).

Contudo, a partir de 1992, com o surgimento dos provedores de serviço de internet (Internet Service Providers – ISPs), houve a possibilidade de ampliar o acesso à internet para além das pessoas vinculadas às universidades, possibilitando a inclusão de um espectro mais amplo de usuários. Consequentemente, isso resultou na formação de uma base de usuários mais extensa e diversificada (LIMA; FEITOSA, 2016).

Com a abertura da rede em 1995, iniciou-se uma nova fase na evolução das ferramentas de ODRs, coincidindo com a expansão e popularização da internet, que entrou em uma nova era a partir de 1998. Foi nesse ano que Jeff Bezos fundou a Amazon, seguido por Pierre Omidyar com o lançamento do eBay no mês seguinte. Esses desenvolvimentos ampliaram significativamente as funcionalidades da internet

e, por extensão, aumentaram as possibilidades de conflitos, acompanhando a diversificação nas relações interpessoais na era digital (LIMA; FEITOSA, 2016).

À medida que as ODRs evoluíram, surgiram diversas questões jurídicas relacionadas à natureza dos conflitos tratados por elas, principalmente porque muitos desses conflitos envolviam partes de diferentes localidades interagindo *on-line*. Surgiram questões importantes, como determinar a comarca ou, em alguns casos, o país competente para lidar com conflitos oriundos de relações *on-line*, e como proceder em situações onde uma das partes não pode se deslocar até a jurisdição. Apesar da relevância dessas questões, o foco deve estar em buscar ferramentas que assegurem confiança, transparência e tratamento adequado para uma ampla variedade de conflitos (LIMA; FEITOSA, 2016).

Por conseguinte, outro fator importante na transformação digital foi a evolução da *Web 1.0* para a *Web 2.0*, marcada por uma cultura onde os *softwares* são desenvolvidos para fomentar a criação de inteligência coletiva, aprimorando-se à medida que aumenta o uso pelo público e as contribuições dos usuários se expandem. A internet evoluiu de um espaço dominado por conteúdos gerados por empresas e sites para consumo passivo, para uma plataforma colaborativa onde os usuários ativamente produzem e consomem conteúdo, expressam suas opiniões e interagem entre si e com a rede. Isso popularizou sites onde é possível comentar e avaliar vendedores e prestadores de serviços, assim como plataformas que permitem aos clientes denunciar e reclamar sobre empresas com as quais negociaram (LIMA; FEITOSA, 2016).

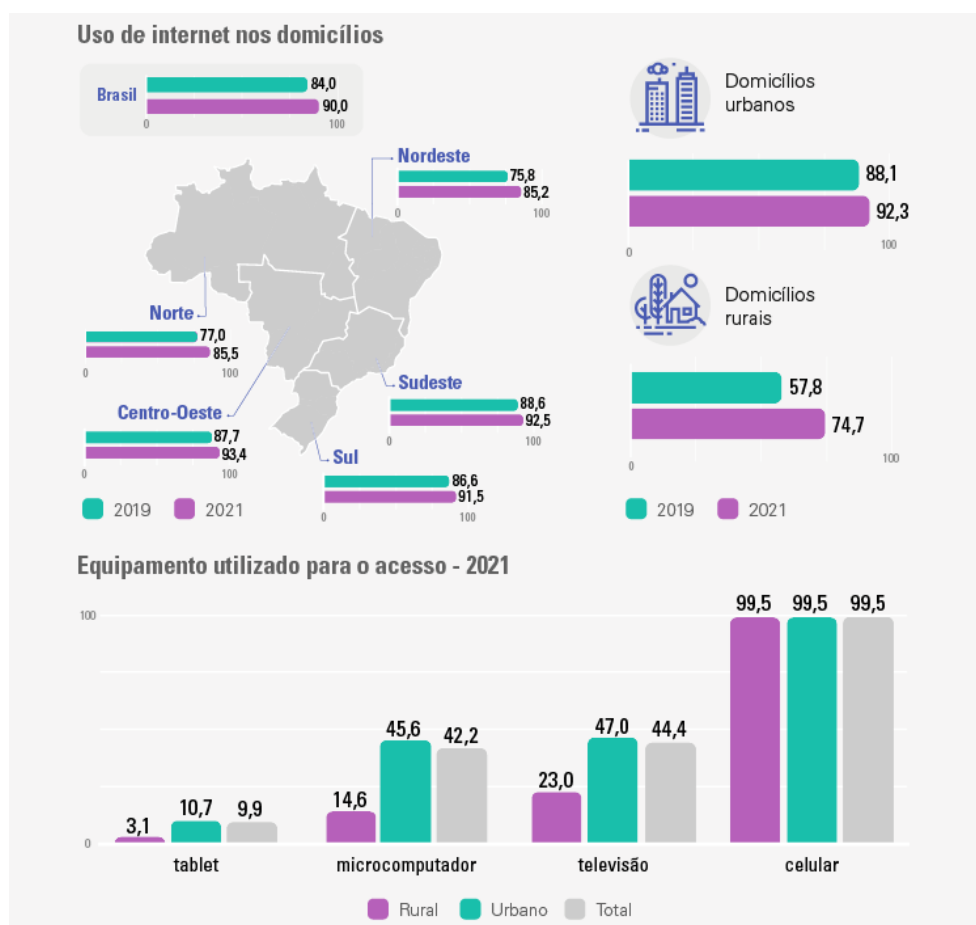
O avanço da tecnologia, especialmente no que diz respeito à internet, tem se tornado cada vez mais relevante, e o setor judiciário não é uma exceção. O processo e a prática judicial sofreram reformulações significativas, tanto que, segundo o relatório Justiça em Números de 2023 do CNJ, em 2022 apenas 1% das demandas e conflitos foram registrados de maneira física (CNJ, 2023).

No entanto, ainda existem alguns entraves para a plena efetivação do acesso à justiça virtual, pois, parte da população brasileira ainda não possui acesso à internet (FORNASIER; SCHWEDE, 2021). Entre 2019 e 2021, houve um aumento notável na porcentagem de domicílios brasileiros com acesso à internet, passando de 84,0% para 90,0%, conforme pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), pelo Módulo de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) que foi investigado nas visitas do 4º trimestre pela Pesquisa

Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) contínua. A qual abrangeu o acesso à Internet e à televisão nos domicílios e o acesso à Internet e a posse de telefone celular pelas pessoas com 10 anos ou mais de idade.

As comparações mais recentes são entre 2019 e 2021, pois esse módulo da pesquisa não foi a campo em 2020, por causa da pandemia de Covid-19. Esse crescimento foi particularmente significativo nas áreas rurais, onde a proporção de domicílios com acesso à internet aumentou de 57,8% para 74,7%, enquanto nas áreas urbanas, o aumento foi de 88,1% para 92,3%. Durante esse período, observou-se que o celular se tornou o principal meio de acesso à internet em residências, utilizado em 99,5% dos domicílios com acesso à rede. A televisão, usada como principal dispositivo de acesso à internet em 44,4% dos domicílios, ultrapassou, pela primeira vez, o uso de computadores para esse fim, que estava em 42,2%. No mesmo período, mais da metade dos idosos acessaram a internet, com um aumento de 44,8% para 57,5% entre pessoas com 60 anos ou mais.

Figura 6 - Panorama do uso da internet no País (%):



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 2022.

A utilização da internet móvel para chamadas de voz ou vídeo (95,7%) superou o uso de mensagens de texto, voz ou imagens (94,9%) – este último sendo o uso mais frequente até 2019 (95,8%). No que diz respeito à televisão, o número de domicílios com TV aumentou de 68,4 milhões para 69,6 milhões de 2019 a 2021. Entretanto, houve uma ligeira redução na proporção de domicílios com televisores, de 96,2% para 95,5% do total.

No mesmo período, observou-se uma queda no percentual de domicílios com internet via banda larga móvel, de 81,2% para 79,2%, enquanto houve um aumento no uso de banda larga fixa, de 78,0% para 83,5%. Em 2021, constatou-se que 1,5 milhão de domicílios no país (ou 2,2% do total) não possuíam nenhuma das três formas de acesso à TV digital (conversor, parabólica ou assinatura), e destes, 80,6% estavam em áreas urbanas.

A capacidade das partes em lidar com dispositivos digitais e ter acesso à internet é particularmente problemática no Brasil, um país que ainda enfrenta grandes desigualdades sociais, pois apenas uma parcela da população reporta ter acesso à internet. No entanto, considerando o rápido crescimento na utilização da internet, principalmente por meio de dispositivos móveis, observa-se uma tendência de redução deste *déficit* tecnológico (LIMA; FEITOSA, 2016). Além disso:

El internet constituye el ícono de la sociedad de la información, en la medida que facilita la creación, el acceso, el almacenamiento, el procesamiento y la distribución de la información; jugando un papel esencial en las relaciones sociales, culturales y económicas entre las autoridades, las empresas y los ciudadanos, y, entre estos entre sí. En esta nueva etapa de transformación del Estado y la sociedad, el internet es el fundamento principal para construir la nueva identidad de los derechos fundamentales¹⁵ (ARROYO, 2018, p. 02).

Mas se, por um lado, a tecnologia pode reduzir muitas das barreiras e viabilizar o acesso efetivo à justiça, por outro, a exclusão digital pode ampliar essas barreiras e distanciar determinados grupos da proteção de seus direitos. Facilitar o acesso à justiça envolve também a necessidade de superação de barreiras

¹⁵ A Internet constitui o ícone da sociedade da informação, na medida em que facilita a criação, o acesso, o armazenamento, o processamento e a distribuição de informação; desempenhando um papel essencial nas relações sociais, culturais e económicas entre autoridades, empresas e cidadãos, e entre eles e entre si. Nesta nova etapa de transformação do Estado e da sociedade, a Internet é o principal alicerce para a construção da nova identidade dos direitos fundamentais (ARROYO, 2018, p. 02).

linguísticas, técnicas e estruturais (PASCHOAL, 2021). Spengler e Pinho (2018, p. 234-235, grifos no original) abordam que:

[...] é possível observar que os excluídos digitais, que não têm acesso a internet, muitas vezes são aqueles que também não têm acesso à informação e não conhecem os seus direitos. Encontram-se, pois, alijados em sua cidadania duplamente: primeiro porque muitas vezes desconhecem seus próprios direitos ou os mecanismos digitais de acesso a eles; segundo quando não têm acesso à internet e não conseguem, por exemplo, reclamar seus direitos. Esses são os 'analfabetos digitais' e/ou os 'analfabetos de cidadania'.

Contudo, a quarta onda renovatória de acesso à justiça, precisa superar algumas barreiras, neste caso, necessita viabilizar a inclusão digital, como por exemplo, vem ocorrendo no CNJ, que está se destacando com a modernização do Poder Judiciário (IWAKURA, 2021).

Deve-se considerar viabilizar acesso à internet e acesso à tecnologia, com intuito de evitar a exclusão digital, requisito mínimo que deveria ser garantido a todos. Tendo em vista que a população carente não conseguirá entrar na era digital sem o apoio do Estado. Portanto, a internet precisa ser incluída no artigo 5º ou 6º da CF como um direito fundamental (MARQUES, 2020). Além disso, a inclusão digital não se trata apenas de fornecer acesso a computadores e à Internet, mas também requer o domínio dessas ferramentas, e alcançar amplo acesso à justiça depende da superação de barreiras como idosos, mulheres, grupos de baixa renda, etc. (TEIXEIRA; COSTA; ORENGO, 2022). Nesse sentido:

Al Estado también le compete regular el acceso al internet en condiciones de igualdad sin discriminación por razones de origen, sexo, raza, religión, opinión política, idioma, nacionalidad, condición económica o de cualquier otra índole; sin perjuicio de establecer políticas de acciones afirmativas para facilitar el acceso al internet a personas en situación de discapacidad y a comunidades marginadas, especialmente. Promoviendo que las corporaciones privadas no establezcan barreras arbitrarias o desproporcionadas de acceso al internet, sino por el contrario amigables para todas las personas, dado su carácter de universal¹⁶ (ARROYO, 2018, P. 04).

¹⁶ Compete ainda ao Estado regular o acesso à Internet em condições de igualdade, sem discriminação por motivos de origem, sexo, raça, religião, opinião política, língua, nacionalidade, condição econômica ou de qualquer outra natureza; sem prejuízo do estabelecimento de políticas de ação afirmativa para facilitar o acesso à Internet para pessoas com deficiência e comunidades marginalizadas, especialmente. Promover que as empresas privadas não estabeleçam barreiras arbitrárias ou desproporcionais ao acesso à Internet, mas, pelo contrário, barreiras amigáveis para todas as pessoas, dada a sua natureza universal (ARROYO, 2018, P. 04).

Inclusive o Senado Federal aprovou a PEC nº 47/2021¹⁷, que busca inserir a inclusão digital como uma garantia fundamental, agora a PEC seguirá para a Câmara. Argumentou-se no Senado que o “acesso à internet é essencial para o pleno exercício da cidadania e para obter outros direitos sociais como educação, saúde e trabalho” (FRAGOSO, 2022, <www12.senado.leg.br>).

À medida que o potencial da tecnologia é plenamente explorado, o mito de que esses meios constituem uma barreira ao acesso à justiça foi desfeito. A verdadeira barreira ao acesso à justiça não é a tecnologia em si, mas a falta de políticas públicas de combate à exclusão digital, a falta de planos para criar e implementar novas ferramentas tecnológicas e a resistência cultural e psicológica de alguns indivíduos à adoção da tecnologia (IWAKURA, 2021). Para Kasemirski e Teixeira (2022, p. 21) a não viabilização de acesso à internet: “é um problema político social que ultrapassa a seara de responsabilidade das plataformas de mediação digital e do processo eletrônico. Isso porque a violação ao acesso à justiça e a isonomia entre as partes ocorrerá não pela plataforma, mas pela própria realidade social”.

De fato, a era dos smartphones, redes sociais, comunicação instantânea e avanços tecnológicos transformaram radicalmente as fronteiras geográficas e romperam barreiras. As distâncias foram redefinidas e os canais de comunicação, ampliados. A rapidez com que as informações circulam estabeleceu novos paradigmas e modificou a dinâmica das relações, exercendo um impacto direto na vida social. Como resultado, este fenômeno alterou a sociedade como um todo, influenciando desde a economia e a política até os costumes e a cultura (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022).

Quando conectados à internet, dispositivos como computadores, telefones celulares, tablets e iPads possibilitam a conexão rápida de milhares de indivíduos, contribuindo para a globalização do mundo. Utilizadas como ferramentas de trabalho, informação ou entretenimento, essas tecnologias promoveram uma verdadeira revolução, não só na comunicação, mas também no acesso à Justiça. Se anteriormente a busca por proteção dos direitos e interesses individuais e coletivos era realizada presencialmente, hoje, processos como o ingresso em ações, a

¹⁷ Proposta de Emenda à Constituição nº 47, de 2021 - Acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais (BRASIL, 2021, <<https://www25.senado.leg.br/>>).

apresentação de manifestações e até a tomada de decisões podem ser efetuados virtualmente (WÜST; BOSCATTO, 2020).

Portanto, embora os avanços científicos e tecnológicos permitam conectar pessoas em diferentes locais do mundo com um simples clique, é bem conhecido que o acesso ao mundo digital é limitado a uma pequena parte da sociedade. Isso ocorre tanto por falta de recursos financeiros para adquirir dispositivos como celulares, tablets e computadores, quanto pela falta de acesso à internet ou pela inabilidade em manusear esses instrumentos. Consequentemente, essas pessoas acabam se tornando excluídas tanto tecnológica quanto digitalmente (WÜST; BOSCATTO, 2020).

4.3 Limitações e possibilidades da utilização da mediação *on-line* no Brasil

Por conseguinte, o foco deste estudo é a análise da mediação *on-line*, implementada no Brasil pela Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. O art. 334, §7º, dessa lei introduz a possibilidade de realização de audiências de conciliação ou mediação por meios eletrônicos, conforme estabelecido pela legislação.

De acordo com o artigo 46¹⁸ da Lei 13.140/2015, a mediação pode ocorrer pela internet ou outros meios de comunicação que facilitem transações à distância, sempre que houver concordância entre as partes. O parágrafo único¹⁹ desta mesma lei estende essa permissão para partes domiciliadas no exterior, permitindo-lhes optar pela mediação conforme as regras da legislação brasileira.

Embora sistemas de resolução de conflitos por meios digitais, como as ODRs e, em particular, a mediação *on-line*, já existissem e fossem legalmente reconhecidos desde 2015 (conforme a Lei de Mediação), eles não estavam amplamente desenvolvidos ou acessíveis. A pandemia transformou significativamente o cotidiano de todos, introduzindo conceitos e práticas como quarentena, isolamento social, uso obrigatório de máscaras, higienização, grupos de risco, teletrabalho, ensino a distância e o "novo normal", termos que se tornaram parte do nosso vocabulário diário (PRADO; TEIXEIRA, 2022).

¹⁸ 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 (BRASIL, 2015, <<http://planalto.gov.br>>).

¹⁹ Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei (BRASIL, 2015, <<http://planalto.gov.br>>).

O isolamento social se tornou uma medida preventiva necessária contra a propagação do vírus. Em resposta a essa realidade, o Judiciário brasileiro elaborou um plano emergencial para garantir a efetividade dos atos processuais sem a necessidade de deslocamento e interação direta entre as pessoas. Isso incluiu a realização de audiências e sessões de julgamento nos colegiados dos tribunais de maneira virtual. Tendo em vista a impossibilidade do acesso físico aos Tribunais geradas pelas circunstâncias excepcionais causadas pela eclosão da pandemia de COVID-19 na China em novembro de 2019 (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022; SPENGLER, 2021).

Essa situação destacou a importância dos métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação, na resolução de conflitos. Inclusive considera-se a pandemia de COVID-19 como um catalisador para a mudança no tratamento de conflitos, incentivando a superação do modelo tradicional (SPENGLER; COSTA, 2021). Além disso, sistemas de justiça em todo o mundo aceleraram o uso de tecnologias da informação para assegurar a continuidade de suas operações, principalmente por meio de plataformas digitais. No sistema judiciário brasileiro, a situação seguiu o mesmo padrão: sessões de mediação, conciliação e julgamento passaram a ser realizadas exclusivamente por meio de plataformas virtuais, e os processos judiciais foram rapidamente convertidos para o formato digital (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022).

A adaptabilidade é uma característica intrínseca do ser humano, e essa capacidade de adaptação não foi diferente no contexto das pessoas que precisam resolver seus conflitos. Com o fechamento repentino de tribunais, órgãos executivos, empresas de gestão de conflitos e câmaras de mediação e arbitragem, a transição para o atendimento exclusivamente virtual foi inevitável, fazendo com que os sistemas ODR passassem de uma opção a uma necessidade (PRADO; TEIXEIRA, 2022).

Reconhece-se que a tecnologia tem um papel fundamental na mudança da dinâmica do sistema de justiça, tornando-se uma variável importante a ser levada em conta. Nesse contexto, observa-se que a mediação realizada virtualmente apresenta desafios específicos. Isso ocorre porque o distanciamento físico pode afetar a eficácia da mediação, considerando que este processo requer uma maior conscientização e envolvimento das partes, dada a sua natureza transformadora (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022).

Um desafio notável na mediação *on-line* é o uso de técnicas como a escuta ativa. O mediador, operando à distância e utilizando tecnologia de áudio e vídeo, pode ter sua percepção do caso comprometida, uma vez que não está fisicamente presente. A comunicação por áudio e vídeo pode limitar a percepção do mediador, afetando a eficácia do processo, essencial para fazer com que o mediando sinta que sua opinião é valorizada e levada em consideração. Problemas com a tecnologia podem afetar a eficácia dessa técnica, transformando o processo de “escutar” em simplesmente “ouvir”, onde o mediador pode acabar focando apenas em parte da informação apresentada, perdendo nuances importantes (KASEMIRSKI; TEIXEIRA, 2022).

Reconhecer as limitações da comunicação virtual é imprescindível especialmente em audiências de mediação com múltiplas pessoas e assistentes. É essencial explorar novas técnicas e comportamentos apropriados para ambientes digitais. Por exemplo, uma etiqueta para reuniões *on-line* como manter os microfones desligados enquanto outra pessoa fala, para evitar ruídos – uma prática para não interromper quem está falando. As dificuldades de comunicação não são exclusivas do ambiente *on-line*, mas podem ser ampliadas nele, seja por falhas de conexão ou pela necessidade de cooperação para evitar falar simultaneamente (KASEMIRSKI; TEIXEIRA, 2022).

Além disso, na mediação *on-line*, existem riscos relacionados ao sigilo e à confidencialidade, como a presença de terceiros ou a possibilidade de o procedimento ser ouvido ou gravado indevidamente, portanto, é necessário considerar soluções técnicas e administrativas para proteger a confidencialidade, como softwares de reconhecimento de terceiros ou medidas simples, como a visualização completa do ambiente e declarações dos participantes sobre a consciência das exigências, riscos e consequências de violar o sigilo (KASEMIRSKI; TEIXEIRA, 2022).

A mediação *on-line*, apesar de enfrentar esses desafios, visa alcançar os mesmos objetivos da mediação presencial, incluindo o acesso à justiça e a promoção da função social desse método de resolução de conflitos (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022). Desse modo, para Spengler e Pinho (2018, p. 241-242) “sem sombra de dúvidas, a mediação digital ou *on-line* é um avanço significativo na utilização de novas tecnologias para lidar com os conflitos. Oferece mais possibilidade de rapidez e eficácia na resposta, além da visível economia

monetária”. Conectados por meio do espaço cibernético, os participantes de diversos locais, podem debater o seu conflito, encurtando distâncias, reduzindo gastos e gerando ganho de tempo (SPENGLER, 2021). Além disso:

“[...] naquelas situações em que há dificuldade de locomoção (como ocorre nos casos de doenças incapacitantes e para portadores de alguns tipos de deficiência física) a realização de atos processuais a distância, no ambiente de conforto e adaptado à realidade do indivíduo, não só facilita, como prestigia o princípio da dignidade humana e o postulado da igualdade, possibilitando o tratamento dos desiguais, na medida da sua desigualdade (há a possibilidade de se dar uma opção de participação ao ato processual àquele que, em condições rotineiras e por falta de mobilidade, não poderia comparecer ao Fórum de forma presencial)” (PESSOA; LIMA, 2021, p. 186).

Em suma, a diferença entre a mediação *on-line* e a presencial se concentra na redução dos custos financeiros. Isso ocorre porque os procedimentos automatizados *on-line* normalmente têm custos fixos e mais acessíveis, proporcionando aos usuários uma maior previsibilidade nos gastos relacionados à resolução de suas disputas. Adicionalmente, as plataformas *on-line* oferecem maior rapidez na condução dos métodos e na resolução de conflitos, além de economia de tempo, já que as partes não precisam se deslocar do seu local de trabalho para comparecer a uma audiência, por exemplo (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022).

Junto a essa perspectiva, estamos experimentando mudanças significativas em diversos aspectos da vida, incluindo as maneiras como nos relacionamos, comunicamos, alimentamos, trabalhamos e resolvemos conflitos. Portanto, mesmo com o fim da pandemia, as transformações substanciais nas abordagens de resolução de conflitos já se estabeleceram e continuarão a persistir. De fato, nos adaptaremos a essas mudanças (PRADO; TEIXEIRA, 2022).

A mediação e conciliação realizadas de forma *on-line* provaram ser extremamente úteis e funcionais para facilitar a resolução de conflitos, e as plataformas digitais têm se adaptado constantemente para oferecer recursos e modelos mais intuitivos, independentemente do nível de conhecimento tecnológico do usuário. De fato, observa-se uma tendência crescente e uma preferência pelas reuniões e sessões virtuais e híbridas, tendência essa que persiste mesmo com o retorno gradual da convivência social e o controle da pandemia por meio da vacinação em massa (PRADO; TEIXEIRA, 2022).

A utilização da mediação *on-line* e o acesso à justiça virtual são meios pertinentes de tornar mais célere, encurtar distâncias e diminuir os custos do

tratamento dos conflitos. No entanto, o acesso aos equipamentos eletrônicos (i.e., computador e celular) e o acesso à internet ainda não são uma realidade de grande parcela da população brasileira, bem como, a população enfrenta dificuldades técnicas ao acessar os sistemas, o que acaba agravando a exclusão digital (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2021).

Spengler e Pinho (2018), também demonstram preocupação quanto ao cumprimento dos princípios básicos da mediação, questionando quanto a possibilidade de a sessão ser gravada, bem como, se houver mais pessoas no local e que não estejam visíveis à câmera, e até mesmo a ocorrência de quebra do sigilo devido à acústica da sala, pois só haverá diálogo sincero quando os participantes estiverem seguros de que o que for dito não será usado como prova em momento posterior.

Diante disso, além da capacitação técnica, os mediadores devem possuir habilidades e estar familiarizados com as peculiaridades do ambiente virtual. Não só isso, mas padrões de qualidade devem ser regulamentados para garantir que os programas digitais funcionem de forma eficaz, transparente e eficiente (PINHO, 2021).

Por fim, o conceito de mediação não muda no ambiente *on-line*, porém, além das partes, existe um quarto elemento, a tecnologia, desse modo é preciso adequar os conceitos e princípios da mediação ao ambiente *on-line* para que os mediadores possam conduzir o processo com esse novo elemento (COSTA, 2021).

Entende-se que a execução de procedimentos de mediação em um ambiente virtual exige adaptações tanto na interação quanto nas habilidades do mediador. É essencial prestar atenção ao sigilo e à segurança das informações compartilhadas. Além disso, o mediador tem a responsabilidade de conduzir o procedimento de forma confiável para garantir a confiança das partes envolvidas. Uma outra dificuldade a ser considerada é o impacto do distanciamento físico. Dado que o objetivo principal da mediação não é apenas alcançar um acordo, mas também transformar a relação subjacente ao conflito, envolvendo mudanças pessoais e emocionais, o distanciamento físico pode ser mais um obstáculo do que um facilitador nesse processo (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022). Neste sentido:

[...] technological transformations play a paradigmatic and symbolic role in this context of access to justice, because at the same time they approach, breaking barriers of time and distance; they create other knowledge and skills as well as infrastructure needs - driving away groups of citizens unfamiliar or in lacking access to information technologies. Online mechanisms represent another model of approximation between parties and between them and the Judiciary system²⁰ (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 235).

As ferramentas de ODR enfrentam diversos obstáculos que precisam ser superados para que atinjam seu potencial pleno. Entre esses desafios, destaca-se a falta de interação face a face, já que as partes se comunicam por meio de dispositivos digitais. Essa característica pode dificultar o entendimento dos sentimentos e a empatia, aspectos essenciais aos MASCs. Tendo em vista que, em procedimentos de mediação presencial, a proximidade física pode facilitar a empatia e melhorar a compreensão da posição da parte oposta (LIMA; FEITOSA, 2016).

The conflict brought to the online environment may or may not have originated in this format, there may be a discussion about a purchase made via the internet or a conflict that, originated in the physical world and people wish to resolve it via online mechanisms. In the online conflict, the role of the third party is another point to consider as it may interfere with the functionality of software and platforms for online dispute resolution. Thus, if we are dealing with some other means of handling conflicts, such as arbitration, mediation, conciliation and negotiation, the intervention of the third party can be graded in accordance with the selected method, giving greater or lesser autonomy to the parties involved²¹ (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 237).

A mediação *on-line* traz uma série de vantagens e desafios. Entre os benefícios, destaca-se a acessibilidade, permitindo a participação de indivíduos em locais distantes. A conveniência é outra vantagem significativa, pois elimina a necessidade de deslocamento físico, economizando tempo e recursos. Além disso, a flexibilidade no agendamento facilita a coordenação de horários entre todas as

²⁰ [...] as transformações tecnológicas desempenham um papel paradigmático e simbólico neste contexto de acesso à justiça, porque ao mesmo tempo se aproximam, rompendo barreiras de tempo e distância; criam outros conhecimentos e competências, bem como necessidades de infraestruturas – afastando grupos de cidadãos não familiarizados ou sem acesso às tecnologias de informação. Os mecanismos online representam outro modelo de aproximação entre as partes e entre estas e o Judiciário (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 235).

²¹ O conflito trazido para o ambiente *on-line* pode ou não ter origem neste formato, pode haver uma discussão sobre uma compra realizada via internet ou um conflito que, originado no mundo físico e as pessoas desejam resolvê-lo por meio de mecanismos *on-line*. No conflito online, o papel do terceiro é outro ponto a considerar, pois pode interferir na funcionalidade de softwares e plataformas de resolução de litígios *on-line*. Assim, se se tratar de algum outro meio de tratamento de conflitos, como arbitragem, mediação, conciliação e negociação, a intervenção do terceiro pode ser graduada de acordo com o método escolhido, conferindo maior ou menor autonomia às partes envolvidas (WRASSE; SPENGLER, 2023, p. 237).

partes envolvidas. Do ponto de vista econômico, a redução de custos é evidente, com menos gastos em espaços físicos e logística. Adicionalmente, os registros digitais oferecem a possibilidade de documentar acordos e discussões de maneira organizada e acessível.

Por outro lado, existem desafios inerentes à mediação *on-line*, como por exemplo significativos desafios tecnológicos, principalmente pela dependência da tecnologia, que pode excluir indivíduos sem acesso ou habilidade com ferramentas digitais. Os riscos de segurança, envolvendo vulnerabilidades digitais e questões de privacidade, são também preocupações importantes. A comunicação não verbal, essencial em muitas interações, encontra limitações na mediação *on-line*, reduzindo a capacidade de interpretar linguagem corporal e sinais não verbais. A distância física pode, ainda, levar a uma desconexão emocional, diminuindo a empatia e o engajamento entre as partes. Por fim, a dependência de uma conexão de internet estável se apresenta como um obstáculo potencial, já que interrupções na rede podem afetar significativamente a fluidez do processo de mediação.

Em resumo, o relatório Justiça em Números apresenta resultados positivos no que tange às sentenças que homologam acordos, embora ainda não tenha alcançado os níveis observados antes da pandemia de COVID-19. Portanto, em relação aos resultados, pode-se dizer que a mediação vem trilhando um caminho eficaz, contribuindo para mudar uma cultura ainda dominada pela imposição de soluções por terceiros nos litígios.

Sob essa perspectiva, a mediação *on-line* emerge como uma estratégia inovadora no contexto jurídico nacional, cumprindo sua função social ao proporcionar um acesso mais fácil, rápido e eficiente na resolução de conflitos. Em termos gerais, essa ferramenta tecnológica assegura uma prestação jurisdicional inclusiva e colaborativa para o cidadão, diminuindo a distância entre a sociedade e o Poder Judiciário (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022).

Também é importante destacar a potencialidade de colaborações entre câmaras privadas de mediação *on-line* e os tribunais de justiça, de forma que os acordos realizados pela plataforma possam ser submetidos à homologação judicial (GAIO JÚNIOR, 2022). Porém em relação aos relatórios oficiais privados, a pesquisa não conseguiu obter informações, visto que o registro de câmaras privadas pré-processuais é opcional, conforme estipulado no parágrafo único do artigo 12-C da Resolução nº 125/2010 do CNJ. Esta situação torna impraticável a determinação do

número exato de câmaras atuantes no Brasil. Além disso, não existe a exigência de que essas entidades produzam relatórios.

Por fim, as experiências recentes indicam que o uso de ferramentas virtuais na prestação jurisdicional tem se revelado muito promissor, particularmente nas sessões de mediação. Esse avanço foi impulsionado principalmente pela pandemia da Covid-19, que demandou inovações rápidas e mudanças na maneira de atender os cidadãos, sem negligenciar as necessidades e interesses subjacentes, mantendo assim o aspecto humano em cada caso (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022).

Como por exemplo, em situações de conflito familiar, frequente existe a presença de crianças e adolescentes e nestes casos, a mediação é considerada o método mais adequado para resolver esses conflitos. Nesse viés, no Direito de Família, a mediação *on-line* pode ser aplicada em conflitos que afetam crianças e adolescentes, mas desde que observadas certas precauções (SPENGLER; COSTA, 2020).

A Constituição Brasileira de 1988, com a Emenda Constitucional 65 de 2010, e a Lei 8.069 de 1990, conhecida como Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), baseiam-se na Teoria da Proteção Integral à Criança e ao Adolescente. Em 1990, o Decreto 99.710 promulgou a Convenção sobre os Direitos da Criança da ONU, e a Lei 13.010 de 2014 foi um marco na inclusão de mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos na Política de Atendimento à Criança e ao Adolescente, introduzindo no ECA o artigo 70-A²², que apoia práticas de resolução pacífica de conflitos envolvendo violência contra crianças e adolescentes (SPENGLER; COSTA, 2020).

Na mediação de conflitos familiares envolvendo crianças e adolescentes, é essencial considerar o princípio do "superior interesse" deles, respeitando sua intimidade, opinião informada e consentimento, especialmente em situações como colocação em família substituta, onde a criança ou adolescente deve ser ouvida e ter sua opinião considerada, conforme estabelece o art. 28, § 1º²³, do ECA (SPENGLER; COSTA, 2020).

É necessário que pais e responsáveis sejam adequadamente orientados sobre a mediação para aumentar a adesão ao método. Esta preparação deve ser

²² Art. 70-A - É dever de todos prevenir a ocorrência de ameaça ou violação dos direitos da criança e do adolescente (BRASIL, 1990, <<http://planalto.gov.br>>).

²³ Art. 28, § 1º - Sempre que possível, a criança ou adolescente deverá ser previamente ouvido e a sua opinião devidamente considerada (BRASIL, 1990, <<http://planalto.gov.br>>).

estendida a todos os envolvidos no litígio, direta ou indiretamente, incluindo membros da "família extensa ou ampliada", isto é, parentes próximos que mantêm laços de afinidade e afetividade com a criança ou adolescente, conforme descrito no art. 25, parágrafo único²⁴, do ECA. Além disso, sugere que a mediação seja conduzida por um programa ou serviço oficial devidamente registrado no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, e que seja precedida por um diagnóstico interdisciplinar da situação da criança ou adolescente envolvido (SPENGLER; COSTA, 2020).

Outro aspecto importante na mediação é a estrita observância do princípio da confidencialidade, um dos pilares orientadores desse processo, conforme estabelecido pelo art. 2º, VII, da Lei 13.140/2015 e pelo art. 1º, I, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais da Resolução 125/2010 do CNJ (SPENGLER; COSTA, 2020).

A questão da preservação da confidencialidade na mediação *on-line* levanta várias dúvidas. Preocupações como gravações não autorizadas, a presença de pessoas não visíveis à câmera e problemas de acústica que podem comprometer o sigilo são questões inquietantes que ainda carecem de respostas claras devido à falta de experiência prática cotidiana (SPENGLER; COSTA, 2020).

Além disso, é essencial manter a imparcialidade durante a mediação, conforme estabelecido pelo art. 2º, 1, da Lei 13.140/2015 e pelo art. 1º, IV, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais. A imparcialidade é particularmente importante em situações de conflito resultantes de desigualdades, onde o mediador deve reforçar a parte mais frágil para equilibrar a posição das partes conflitantes, mas sem demonstrar parcialidade ou favorecimento, para não comprometer a confiança no processo de mediação (SPENGLER; COSTA, 2020).

Por fim, é fundamental que o mediador seja adequadamente qualificado para trabalhar com crianças e adolescentes. Seu treinamento deve abranger não apenas o ECA, mas também áreas como sociologia, psicologia e serviço social, garantindo uma abordagem apropriada à condição de pessoas em desenvolvimento (SPENGLER; COSTA, 2020).

²⁴ Art. 25, Parágrafo único - Entende-se por família extensa ou ampliada aquela que se estende para além da unidade pais e filhos ou da unidade do casal, formada por parentes próximos com os quais a criança ou adolescente convive e mantém vínculos de afinidade e afetividade (BRASIL, 1990, <<http://planalto.gov.br>>)

Para Spengler e Costa (2020), mediação *on-line* de conflitos é reconhecida como uma política judiciária que facilita o acesso à justiça no Brasil. Contudo, a maneira como essa política é implementada ainda gera incertezas. Em suma, a participação de crianças e adolescentes na mediação *on-line* de conflitos familiares é viável, desde que sejam adotadas as medidas específicas. Assim, com a devida observação dos cuidados e considerando a condição especial de desenvolvimento de crianças e adolescentes, a mediação *on-line* pode ser efetiva, contribuindo para a resolução do conflito familiar de forma menos traumática, em consonância com o princípio constitucional de proteção integral (SPENGLER; COSTA, 2020).

Diante disso, mesmo reconhecendo a importância de integrar ferramentas tecnológicas às atividades jurisdicionais, é essencial estabelecer critérios de qualidade que assegurem que elas funcionem de maneira satisfatória, acessível e eficiente para todos. O objetivo deve ser alcançar resultados que transcendam o mero avanço estatístico ou de produtividade, visando uma maior eficácia na promoção da pacificação social, que deve ser sempre o principal objetivo (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022).

Para assegurar a eficácia e a segurança da mediação *on-line*, é essencial adotar uma série de medidas estratégicas. Inicialmente, é importante pesquisar e selecionar plataformas especializadas, priorizando aquelas que oferecem recursos de segurança robustos, como a criptografia de ponta a ponta. Antes de iniciar o processo de mediação, é importante garantir que todas as partes assinem acordos de confidencialidade, estabelecendo a proibição de gravação não autorizada das sessões. Além disso, é fundamental providenciar treinamento adequado para mediadores e partes envolvidas, visando a familiarização eficiente com a plataforma escolhida. Para reforçar a segurança digital, os participantes devem ser instruídos sobre práticas seguras na internet, como a utilização de redes privadas e proteção de dispositivos contra *softwares* maliciosos. A realização de testes técnicos antes das sessões é essencial para assegurar a qualidade do áudio e do vídeo e minimizar problemas técnicos durante a mediação. Também é imprescindível estabelecer regras claras de engajamento *on-line*, incluindo normas para turnos de fala e etiqueta virtual, com o objetivo de manter a ordem e o respeito durante as sessões. Por fim, a coleta de feedback constante após cada sessão é vital para aprimorar continuamente o processo, adaptando-se às necessidades e experiências dos envolvidos.

Conquanto, as dúvidas que surgem e inquietam quanto a mediação *on-line*, tendem a ser respondidas com a experiência cotidiana, a qual vem sendo utilizada cada vez mais.

5 CONCLUSÃO

Este estudo aprofundou a compreensão do papel da mediação *on-line* como uma política pública de acesso à justiça no Brasil, destacando-se como uma inovação imprescindível no âmbito jurídico, particularmente diante dos desafios trazidos pela pandemia de COVID-19. A investigação explorou não apenas os limites e desafios dessa modalidade de mediação, mas também refletiu sobre sua aplicação prática e suas possíveis implicações futuras, fornecendo assim um panorama abrangente e metódico.

Em sua fase inicial, a pesquisa se debruçou sobre uma análise detalhada do marco teórico do conflito, ressaltando a natureza intrínseca e a evolução deste fenômeno nas sociedades humanas. Entende-se que os conflitos surgem da interação humana e das dinâmicas das normas sociais, sendo um resultado direto das divergências em valores, expectativas e percepções individuais. O conflito é, portanto, um processo dinâmico e transformador, afetando não somente os indivíduos e grupos diretamente envolvidos, mas também o contexto social mais amplo. Essa dinâmica sublinha a relevância do conflito na integração social e no desenvolvimento das relações sociais, evidenciando sua função como um catalisador de mudanças e adaptações na esfera social.

No contexto desse estudo, a mediação *on-line* surge como uma resposta adaptativa e inovadora aos desafios impostos por esses conflitos, especialmente em um período marcado por distanciamento social e restrições de mobilidade. A análise subsequente se concentra na eficácia dessa abordagem mediadora no ambiente digital, examinando como ela se alinha com as necessidades contemporâneas de resolução de conflitos e acesso à justiça, ao mesmo tempo em que respeita as peculiaridades e limitações inerentes ao meio virtual.

Embora não exista uma definição universalmente aceita para o conceito de conflito, ele pode ser entendido como um processo no qual duas ou mais partes identificam objetivos antagônicos, potencialmente levando a um embate de interesses, valores ou necessidades. Estas divergências podem se manifestar em uma variedade de contextos, abrangendo desde conflitos interpessoais até disputas entre grupos étnicos, sociais ou políticos. Como uma realidade intrínseca à existência humana desde o advento da civilização, é fundamental compreender as

causas, dinâmicas e consequências dos conflitos para fomentar a construção de sociedades mais justas e equânimes.

A desigualdade socioeconômica, gerada pela distribuição desigual de recursos, oportunidades e poder entre diferentes grupos sociais, é um terreno fértil para o desenvolvimento de estresse e ressentimento, fatores que frequentemente catalisam a eclosão de conflitos. Em contextos onde os recursos são escassos, a competição por sua posse ou controle pode acirrar as tensões entre indivíduos ou grupos. Ademais, a deficiência na comunicação efetiva e na compreensão mútua pode intensificar as divergências e complicar a resolução de disputas. À medida que o conflito se intensifica, as partes envolvidas podem se tornar mais polarizadas e extremistas, obstaculizando negociações e a busca por soluções pacíficas. Em determinadas circunstâncias, os conflitos podem evoluir para formas mais violentas, acarretando impactos humanitários significativos. Essa escalada pode ser potencializada por fatores como violações de direitos humanos, a ausência de mecanismos institucionais efetivos de resolução de conflitos e a interferência de entidades externas.

Prosseguindo com a análise, a pesquisa apresenta uma diversidade de perspectivas sobre o conceito de conflito, destacando as várias dimensões em que ele pode se manifestar, que vão desde simples desacordos até disputas intensas e complexas. Em seguida, a atenção é direcionada ao papel fundamental do Estado na gestão desses conflitos. Como entidade soberana, o Estado é responsável por estabelecer normativas claras e fomentar métodos eficazes de resolução de conflitos, por meio do investimento em um sistema judicial eficiente e acessível. Esse sistema busca garantir a ordem social e a pacificação, caracterizando-se pela sua abordagem centrada na vítima e na busca de compensações, visando não apenas extinguir o desejo de retaliação, mas também promover a segurança coletiva e a reconciliação.

A pesquisa avança então para uma classificação detalhada dos conflitos em categorias distintas, como conflitos de valores, informacionais, estruturais e de interesses. Estas categorias são diferenciadas com base em aspectos como dimensão, intensidade e objetivos específicos. Ademais, é explorada a evolução histórica nas formas de resolução de conflitos, abrangendo desde a autotutela em sociedades primitivas até as práticas contemporâneas de mediação e arbitragem. Dentro deste contexto moderno, a figura do terceiro imparcial, seja como mediador

ou árbitro, é ressaltada como fundamental, substituindo a autotutela por abordagens que privilegiam a negociação e a conciliação, reforçando assim a importância desses mecanismos na resolução de disputas contemporâneas.

A pesquisa prossegue ao criticar a crise vigente no ensino jurídico, que tende a enfatizar excessivamente abordagens dogmáticas e litigiosas, em detrimento de métodos alternativos e colaborativos de resolução de conflitos. Há um apelo claro para uma transformação nos currículos jurídicos, visando adaptar os futuros profissionais às realidades contemporâneas dos conflitos sociais e fomentar uma cultura de diálogo e cooperação. Esta mudança paradigmática é essencial para preparar os juristas para abordagens mais holísticas e menos adversariais no tratamento dos conflitos, alinhando a educação jurídica às necessidades e dinâmicas atuais da sociedade.

Concluindo este segmento, o capítulo aborda os desafios enfrentados pelo sistema judicial em termos de acessibilidade e eficiência, destacando a necessidade imperativa de adotar uma abordagem mais inclusiva e dinâmica na resolução de conflitos. A promoção de métodos como mediação e conciliação é apresentada para alcançar uma resolução de conflitos mais eficaz e menos beligerante. Essa crítica se alinha à necessidade de uma perspectiva evolutiva e adaptativa na resolução de conflitos, enfatizando a importância da educação jurídica e da implementação de métodos apropriados para enfrentar os desafios contemporâneos do sistema judiciário. Assim, reitera-se a necessidade de um sistema judicial mais acessível e eficiente, sublinhando a importância de estratégias inclusivas e dinâmicas para a gestão efetiva de conflitos.

Prosseguindo com a análise, a pesquisa direciona-se ao exame do princípio do acesso à justiça, investigando as diversas ondas de acesso e como cada uma delas contribui para enriquecer a compreensão do conceito. Essa abordagem revelou que o acesso à justiça é um pilar essencial para a edificação de um sistema judiciário justo e eficiente. A primeira onda de acesso enfatiza a assistência jurídica para os economicamente desfavorecidos, enquanto a segunda onda se concentra na representação de interesses difusos e coletivos. Já a terceira onda amplia a percepção tradicional de justiça, vinculando-a ao acesso a uma ordem jurídica justa, ultrapassando a simples questão do acesso ao poder judiciário e englobando outros mecanismos de resolução de conflitos. Dentro deste panorama, discute-se também

uma potencial quarta onda, que busca integrar a tecnologia aos mecanismos de acesso à justiça, refletindo as tendências contemporâneas.

Em sequência, a pesquisa aprofunda-se nos métodos autocompositivos, com enfoque particular na mediação, que se mostra cada vez mais vital na resolução de conflitos. Inicialmente, define-se o conceito de método autocompositivo, diferenciando-o de outras formas de resolução de conflitos. A mediação é então examinada em detalhe, enfatizando sua flexibilidade, adaptabilidade e humanização no processo. Uma análise detalhada das características, técnicas e princípios da mediação é realizada, demonstrando sua eficácia como ferramenta na resolução de disputas. O objetivo deste capítulo é oferecer um entendimento aprofundado sobre as dinâmicas da mediação e sua aplicação prática, estabelecendo uma conexão clara com as discussões anteriores sobre o acesso à justiça e a evolução dos métodos de resolução de conflitos.

Continuando a análise, a mediação é abordada sob a perspectiva de política pública, examinando seu papel fundamental no acesso à justiça. Esta seção analisa como a mediação, enquanto política pública, se alinha aos esforços do Estado para oferecer meios mais eficientes e acessíveis de resolução de conflitos, sublinhando sua importância no contexto jurídico e social atual. Amplia a compreensão da mediação, reconhecendo-a não apenas como um método de resolução de conflitos, mas também como um instrumento fundamental na promoção de justiça e equidade social.

Seguindo essa linha, a Resolução nº 125/2010 CNJ é destacada, introduzindo a Política Pública Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos. Dentro desse contexto, procede-se à análise da distinção entre autocomposição e heterocomposição. A autocomposição é caracterizada pela iniciativa das próprias partes envolvidas em buscar a solução para o conflito, em contraste com a heterocomposição, na qual um terceiro impõe uma decisão. Métodos como a jurisdição e a arbitragem são exemplos de heterocomposição, e são conhecidos por suas abordagens adversariais. Especificamente, a jurisdição é enfatizada como um método primário para a resolução de conflitos, onde o Estado exerce a responsabilidade de proteger os direitos individuais. Essa discussão sobre os diferentes métodos de resolução de conflitos e o papel do Estado em promovê-los fornece uma compreensão abrangente e crítica das estratégias disponíveis e suas implicações na prática jurídica e na administração da justiça.

O capítulo prossegue com uma discussão sobre a variabilidade na negociabilidade de diferentes tipos de direitos. Ele enfatiza que, enquanto os direitos patrimoniais são frequentemente considerados negociáveis, os direitos da personalidade geralmente são classificados como não transacionáveis. No entanto, essa distinção não é absoluta e apresenta diferentes graus de flexibilidade. Mesmo os direitos tidos como não negociáveis podem, até certo ponto, ser objeto de acordo. Contudo, é essencial que qualquer pacto concernente a esses direitos seja submetido à homologação judicial e avaliado pelo Ministério Público, assegurando a conformidade com os princípios legais e a proteção dos interesses fundamentais envolvidos.

Em conclusão, o capítulo destaca a importância do consenso entre as partes em litígio, seja por meio de acordo ou reconciliação, como uma via alternativa para evitar processos judiciais prolongados, permitindo assim uma resolução mais célere de suas demandas. A mediação e a conciliação são particularmente enfatizadas como métodos alternativos que transcendem a simples função de desafogar o sistema judiciário. Estas abordagens promovem novas perspectivas sobre o conflito e inauguram formas inovadoras de entendê-lo e abordá-lo. Esta parte do estudo, portanto, não apenas reforça a relevância de métodos alternativos de resolução de conflitos, mas também realça o potencial transformador dessas práticas na percepção e gestão dos litígios.

Encerrando a análise, o estudo se volta para a interseção entre tecnologia e justiça, com um foco particular na mediação on-line no Brasil no período entre 2018 e 2022. Esta seção examina a influência das inovações tecnológicas na resolução de conflitos, abordando o acesso à justiça na era digital e a emergência dos ODRs. A pesquisa ressalta a relevância da conectividade global facilitada por dispositivos móveis e a consequente transformação das interações sociais e culturais, em paralelo com a evolução dos métodos de ODR.

As ODRs surgiram inicialmente nas grandes empresas de comércio eletrônico, que buscavam meios mais eficientes e econômicos de resolver conflitos. Contextualiza sua importância crescente e o potencial de transformação que representa no acesso à justiça e na resolução de conflitos na sociedade moderna. O conceito de ODR é detalhadamente explorado, remontando às suas origens em 1996 com plataformas voltadas para conflitos na internet. Esses métodos expandiram-se gradativamente para além das questões patrimoniais do comércio

eletrônico, abrangendo uma variedade de litígios. A pesquisa destaca exemplos notáveis como eBay e CyberSettle, pioneiros na mediação on-line de conflitos de consumo, além da importância de ferramentas como SmartSettle em negociações mais complexas e o surgimento de diversas *start-ups* na área. Com a expansão da internet, governos ao redor do mundo começaram a institucionalizar tais mecanismos, exemplificado pela criação de plataformas como o portal consumidor.gov no Brasil.

Adicionalmente, o estudo aborda o impacto da pandemia de COVID-19 como um catalisador na incorporação de tecnologias de informação pelo sistema de justiça. A crise sanitária global impulsionou uma rápida transição tecnológica, levando à implementação de procedimentos judiciais digitais, que incluem mediações e audiências realizadas *on-line*. Embora a mediação *on-line* represente um progresso significativo em termos de acessibilidade e conveniência, ela também apresenta desafios específicos ao seu formato digital. Subsequentemente, a pesquisa se aprofunda na integração da IA nos processos judiciais, enfatizando a necessidade de regulamentação e supervisão adequadas. São citados exemplos como o robô Tay da Microsoft e o software COMPAS, ressaltando os riscos associados a preconceitos inerentes nos algoritmos.

Prosseguindo com a análise, o estudo investiga a virtualização da mediação, examinando tanto o seu potencial quanto suas limitações. Foi constatado que o objetivo principal da mediação é transformar as relações entre as partes envolvidas, indo além da mera obtenção de um acordo. Dessa forma, a mediação *on-line* enfrenta desafios específicos para manter sua eficácia e exige cautela. Embora a tecnologia não modifique os princípios fundamentais da mediação, ela requer considerações especiais, como a capacitação dos mediadores em ferramentas tecnológicas, a implementação de medidas robustas de segurança da informação e a adaptação a novas formas de interação. Este segmento do estudo, portanto, não apenas reconhece as vantagens da mediação *on-line*, mas também ressalta a importância de abordar seus desafios de maneira crítica e consciente, visando assegurar a integridade e eficácia deste método no ambiente digital.

Os limites da mediação *on-line*, identificados pelo estudo, incluem a exclusão digital, que representa uma barreira significativa ao acesso de certas parcelas da população a esses serviços. Desafios adicionais surgem da falta de familiaridade com a tecnologia, tanto por parte de alguns usuários quanto de mediadores. Além

disso, as questões de segurança da informação e privacidade emergem como preocupações primordiais, demandando a implementação de medidas rigorosas de proteção de dados. Diante desses desafios, a pesquisa enfatiza a necessidade de políticas públicas robustas para apoiar a implementação da mediação *on-line*. Tais políticas deveriam abranger investimentos em infraestrutura tecnológica, treinamento de profissionais, campanhas de conscientização sobre os benefícios dessa modalidade, além de legislações específicas que assegurem a validade e a segurança jurídica dos acordos realizados *on-line*.

Por outro lado, as vantagens da mediação *on-line* são inegáveis e notáveis. Esta modalidade oferece uma significativa redução nos custos associados ao tratamento de conflitos e proporciona uma maior celeridade processual. Sua implementação facilita o acesso à justiça em um país de dimensões continentais como o Brasil, onde a distância física pode ser um obstáculo relevante. Ademais, a mediação *on-line* surge como uma estratégia inovadora e promissora no panorama jurídico nacional, desempenhando um papel fundamental ao proporcionar um acesso eficiente e justo na resolução de conflitos. A continuidade e o aprimoramento dessa prática dependem tanto do avanço tecnológico quanto da implementação de políticas públicas eficazes, que garantam sua eficácia e acessibilidade a todos os cidadãos, assegurando, assim, sua contribuição para a democratização do acesso à justiça.

Dando continuidade à análise, foi identificado que a principal barreira ao acesso à internet não reside na tecnologia per se, mas sim na falta de políticas públicas efetivas para combater a exclusão digital e na ausência de um planejamento estratégico para a criação e implementação de novas ferramentas tecnológicas. Apesar de o acesso à internet apresentar algumas limitações, sua importância não deve ser subestimada, pois ela permite a conexão de bilhões de pessoas globalmente por meio de dispositivos móveis e oferece um acesso quase ilimitado ao conhecimento.

A exclusão digital, particularmente evidente na discrepância de acesso à internet entre diferentes estratos sociais, constitui um obstáculo significativo. No contexto brasileiro, aproximadamente 10% da população ainda não têm acesso à internet, uma realidade que impacta diretamente a eficácia da mediação *on-line*. Ademais, a resistência cultural à adoção de novas tecnologias e as preocupações com a segurança da informação e privacidade são barreiras adicionais que

necessitam ser superadas. O estudo reconhece a necessidade de uma abordagem regulamentada e cuidadosa para enfrentar esses desafios, salientando a importância de estratégias inclusivas que promovam o acesso equitativo às tecnologias digitais e, por conseguinte, à justiça. Este reconhecimento destaca a urgência de se desenvolver políticas públicas abrangentes que não apenas enderecem a exclusão digital, mas também garantam a segurança e a confidencialidade das informações no contexto da mediação *on-line*.

Por fim, o estudo aborda a questão da continuidade do uso da tecnologia em atos processuais no Brasil após a pandemia de COVID-19. Apesar da ausência de informações detalhadas sobre a evolução dessa prática e da carência de dados cientificamente sistematizados e relatos pormenorizados sobre a gestão de aspectos como confidencialidade e imparcialidade nesse contexto, é perceptível que as inovações tecnológicas estão se tornando cada vez mais integradas à prestação jurisdicional. Este fenômeno contribui para a moldagem de um novo paradigma de acesso à justiça, marcado pela intersecção entre tecnologia e direito.

Em relação ao problema de pesquisa proposto: "Quais os limites e possibilidades da mediação *on-line* como política pública de acesso à justiça no Brasil no período de cinco anos (2018-2022)?", o estudo conseguiu identificar diversos aspectos relevantes. Entre os limites da mediação *on-line*, destacam-se: a) a falta de políticas públicas eficientes para combater a exclusão digital; b) a insuficiência de ferramentas tecnológicas adequadas; c) a resistência cultural de certos segmentos da população à adoção de novas tecnologias; e d) preocupações relacionadas ao cumprimento dos princípios fundamentais da mediação, como a confidencialidade e a imparcialidade. Por outro lado, as principais possibilidades oferecidas pela mediação *on-line* incluem: a) a redução dos custos associados ao tratamento de conflitos; b) a superação de barreiras físicas e a aproximação de partes distantes; c) a agilização dos processos; e d) a facilitação do acesso à justiça. Esta análise fornece uma visão abrangente e equilibrada dos desafios e potenciais da mediação *on-line*, destacando sua relevância no contexto jurídico brasileiro contemporâneo.

Em conclusão, pode-se afirmar que a mediação *on-line* emerge como uma ferramenta eficaz e inovadora, desempenhando um papel significativo na promoção do acesso à justiça. Embora persistam algumas incertezas e preocupações, espera-se que a experiência prática e a contínua evolução do sistema contribuam para o

esclarecimento e superação dessas questões. Além disso, observa-se uma integração progressiva das inovações tecnológicas na prestação jurisdicional, o que está moldando uma nova perspectiva sobre o acesso à justiça.

A mediação *on-line*, enquanto mecanismo inovador, apresenta benefícios consideráveis, mas sua aplicação requer discernimento e não é universalmente adequada para todas as situações. A decisão entre a utilização de métodos digitais ou presenciais deve ser cuidadosamente ponderada, considerando as particularidades de cada caso. Esta abordagem está alinhada ao conceito de um sistema de justiça multiportas, que oferece múltiplas opções para a resolução de conflitos. Apesar dos desafios enfrentados, a mediação *on-line* detém um potencial considerável como política pública de acesso à justiça no Brasil. Ela representa um avanço importante na direção de um sistema judiciário mais inclusivo, acessível e eficiente, refletindo as necessidades e realidades da sociedade contemporânea.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Gisele Gutierrez De Oliveira; RIBAS, Lidia. Implementação da Política de Tratamento de Conflitos no Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul sob o Viés do Acesso à Justiça Digital e das Inovações Tecnológicas. *Revista Direito Público*, Brasília, v. 19, n. 102, 288-318, abr./jun. 2022. Disponível em: <<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6315>>. Acesso 18 nov. 2023.
- ALVES, I. F.; SOARES, C. H. Os impactos da inteligência Artificial na advocacia. *In: ALVES, I. F.; DRUMMOND, M. H. G. Advocacia 5.0*, 1 ed., São Paulo: D'Plácido, 2021, p. 39-66.
- ANDRADE; M. D. d. et al. Inteligência artificial para o rastreamento de ações com repercussão geral: o projeto Victor e a realização do princípio da razoável duração do processo. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro. v. 21, n. 1, p. 312-335, jan./abr. 2020. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/42717>>. Acesso em: 29 jun. 2023.
- ANDRADE, M. D. d.; ROSA, B. d. C.; PINTO, E. R. G. d. C. Legal tech: *analytics*, inteligência artificial e as novas perspectivas para a prática da advocacia privada. *Revista Direito GV*, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 01-22, jan./abr. 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rdgv/a/xL839bvvvK4QgvZfxwR6b4J/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 30 jul. 2023.
- ARABI, A. Y. M.; SANTOS; P. F. d. O. Cortes Digitais: A experiência do Supremo Tribunal Federal. *In: ARABI, A. Y. M. et al. Tecnologia e Justiça Multiportas*. Indaiatuba: Foco, 2021, p. 105-114.
- ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. Do acesso ao Judiciário ao acesso à Justiça: Caminhos para a superação da cultura do litígio processual por vias autocompositivas e extrajudiciais. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, jan./abr. 2022. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/62793>>. Acesso em: 27 set 2023.
- ARROYO, César Landa. Derecho fundamental al Internet: contenido esencial. *Pensar: Revista de Ciência Jurídicas*, Fortaleza, v. 23, n. 4, p. 1-22, out./dez. 2018. Disponível em: <<https://ojs.unifor.br/rpen/article/view/8447>>. Acesso em: 07 set. 2023.
- ARRUDA, Larissa Águida Vilela Pereira de. Mudanças no paradigma do Acesso à Justiça: A Mediação de Conflitos por Meio das Serventias Extrajudiciais. *Revista da EMERJ*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 2, p. 277-300, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_v22_n2/revista_v22_n2_277.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2023.
- BALDISSERA, D. J.; IOCOHAMA, C. H. A (im)possibilidade de participação do juiz na mediação. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*. Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 49 – 67, 2018. Disponível em:

<<https://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/4685>>. Acesso em: 10 mar. 2023.

BRASIL. Constituição. Constituição da República Federativa do Brasil. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 25 jun. 2023.

BRASIL. Decreto 99.710, de 21 de novembro de 1990. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, 21 nov. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d99710.htm/>. Acesso em: 06 nov. 2023.

BRASIL. Lei 8.069 de 13 de julho de 1990. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, 13 jul. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm>. Acesso em: 06 nov. 2023.

BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, 16 mar. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 10 maio 2023.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. Rio de Janeiro, RJ, 1 maio 1943. Disponível em: <http://planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acesso em: 17 mar. 2023.

BRASIL. Senado Federal. Proposta de Emenda Constitucional nº 47, de 2021. Acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais. *Diário do Senado Federal*, nº 85 de 2022. Disponível em: <<https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9055515&ts=1655317105335&disposition=inline>>. Acesso em: 05 maio. 2023.

CAHALI, Francisco José. *Curso de arbitragem*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2018.

CALMON, Petrônio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. 2. ed Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1988.

CONCILIAJUD. Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais, 2023. Disponível em: <<https://conciliajud.cnj.jus.br/ccmj>>. Acesso em: 28 set 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Conciliação será matéria obrigatória nos cursos de direito*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/88448-conciliacao-sera-materia-obrigatoria-nos-cursos-de-direito>>. Acesso em: 05 jan. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2021*. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2022*. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf>>. Acesso em: 03 abr. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2023*. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/09/justica-em-numeros-2023-010923.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de mediação judicial*. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2023.

CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO. *Conciliação Trabalhista*. Brasília: CSJT, 2023. Disponível em: <<https://csjt.jus.br/web/csjt/conciliacao-trabalhista>>. Acesso em: 02 out. 2023.

COSTA, Márcio Dutra da; SPENGLER, Fabiana Marion. A inclusão da autocomposição de conflitos nas grades curriculares dos cursos de graduação em direito: Educação para uma cultura de paz. *Revista Direito Público*, Brasília, v. 20, n. 105, 205-221, jan./mar. 2023. Disponível em: <<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6943>>. Acesso em: 28 maio 2023.

COSTA, M. P. C.; MENEZES, A. A. Q. A mediação e a conciliação enquanto políticas públicas de acesso à justiça e a pacificação social. *Revista Jurídica Direito & Realidade*, FUCAMP, Monte Carmelo, v. 7, n. 9, p. 87-109, 2019. Disponível em: <<http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/direito-realidade/article/view/1767>>. Acesso em: 17 fev. 2023.

COSTA, Rosalina Moitta Pinto da. Os novos paradigmas da mediação on-line. *Revista de Direito Brasileira*, Florianópolis, v. 28, n. 11, p. 367-386, jan./abr. 2021. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/6203>>. Acesso em: 23 fev. 2023.

CUEVA, Ricardo Villas. Bôas Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos Sistemas de Justiça. ARABI; A. Y. M. et al. In: *Tecnologia e Justiça Multiportas*. Indaiatuba: Foco, 2021, p. 43-51.

DASA - Diagnósticos da América S.A. *Lockdown durante a pandemia do Coronavírus: o que é e quais países adotaram*. São Paulo (SP); 2021. Disponível em: <<https://dasa.com.br/blog/coronavirus/lockdown-coronavirus-significado/#:~:text=testes%20COVID%2D19-,Lockdown%20durante%20a%20pandemia%20do%20Coronav%C3%ADrus%3A%20o,%C3%A9%20e%20quais%20pa%C3%ADses%20adotaram&text=Com%20o%20agravamento%20da%20pandemia,de%20contamina%C3%A7%C3%B5es%20pelo%20novo%20Coronav%C3%ADrus>>. Acesso em: 04 fev. 2023.

DRUMMOND, Marcílio Henrique Guedes. Os paradigmas da Sociedade 5.0 no Direito. In: ALVES, I. F.; DRUMMOND, M. H. G. *Advocacia 5.0*. 1 ed., São Paulo: D'Plácido, 2021, p. 07-37.

D'URSO; L. A. F.; FILIZZOLA D'URSO, L. F. Direito Digital: A prova digital no mundo dos Ciber Crimes e o mundo 5.0. In: ALVES I. F.; DRUMMOND, M. H. G. *Advocacia 5.0*, 1 ed., São Paulo: D'Plácido, 2021, p. 85-104.

FERRARI, Isabela. *Justiça Digital*. 1.ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2020.

FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios *online* (ODR) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p. 568-598, jan./abr. 2021. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/54790>>. Acesso em: 05 maio. 2023.

FRAGOSO, Roberto. *Senado aprova PEC que torna inclusão digital um direito fundamental*. Rádio Senado, Brasília, 02 de jun. 2022, Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2022/06/02/senado-aprova-pec-que-torna-inclusao-digital-um-direito-fundamental>>. Acesso em: 09 jan. 2023.

FREITAS, J.; BELLINI FREITAS, T. *Direito e Inteligência Artificial: em defesa do humano*. Belo Horizonte: Fórum, 2020.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. “Online Dispute Resolution” e a solução de litígios: da qualidade à efetividade dos direitos. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro. v. 23. n. 2, maio/ago. 2022. Disponível em: < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/67781>>. Acesso em: 05 out. 2023.

GIMENEZ, C. P. C.; KOPS, R. N.; KNOD D. Q. Lei nº 13.140/2015 – Lei de Mediação. In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. *Mediação, conciliação e arbitragem*: artigo por artigo de acordo com a Lei nº 13.140/2015, Lei nº 9.307/1996, Lei nº 13.105/2015 e com a Resolução nº 125/2010 do CNJ (Emendas I e II). Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016. p. 19-45.

GOMES, A. O.; FREITAS, M. E. M. Correlação entre demanda, quantidade de juízes e desempenho judicial em varas de Justiça Federal no Brasil. *Revista Direito GV*, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 567-585, maio/ago. 2017. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rdgv/v13n2/1808-2432-rdgv-13-02-0567.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2023.

GRANGEIA, Marcos Alaor Diniz. *A crise de gestão do poder judiciário: o problema, as consequências e os possíveis caminhos para a solução*. Brasília: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM, 2011. Disponível em: <http://www.enfam.jus.br/wpcontent/uploads/2013/01/2099_Des_Marcos_Alaor_Artigo_ENFAM_28_4_2011_editado.pdf>. Acesso em 05 jan. 2023.

FUX, Rodrigo. As inovações Tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de Acesso à Justiça. In: ARABI, A. Y. M. et al. *Tecnologia e Justiça Multiportas*. Indaiatuba: Foco, 2021, p.118-130.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021*. IBGE, 2022. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021>>. Acesso em: 06 jun. 2023.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues. Acesso à Justiça e Barreira Tecnológicas: Verdade ou Mito? In: ARAÚJO, B. et al. *Acesso à justiça: Um novo olhar a partir do Código de Processo Civil 2015*. Londrina: Thoth, 2021, p. 73-90.

JQUES, Marcelo Dias; SPENGLER, Fabiana Marion. Políticas Públicas para o tratamento de conflitos no Brasil e novas tecnologias: Perspectivas de utilização da mediação digital em uma sociedade (semi) digital. *Novos Estudos Jurídicos*, v. 23, n. 1, p. 208-239, jan./abr. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/12943>>. Acesso em: 04 abr. 2023.

KASEMIRSKI, André Pedroso; TEIXEIRA, Tarcisio. Reflexões sobre a mediação familiar digital na plataforma do conselho nacional de justiça. *Revista do Direito Público*, Londrina, v. 17, n. 2, p.10-32, out. 2022. Disponível em: <<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/direitopub/article/view/44898>>. Acesso em: 24 set. 2023.

LIMA, A. B. d. M.; OLIVEIRA, G. H. d. Acesso à Justiça e o Impacto de Novas Tecnologias na sua efetivação. *Revista de Cidadania e Acesso à Justiça*, Goiânia, v. 5, n. 1, p. 69-87, jan./jun. 2019. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/5546>>. Acesso em: 12 fev. 2023.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): A solução de conflitos e as novas tecnologias. *Revista do Direito*, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/index>>. Acesso em: 01 dez. 2023.

LUCAS, Douglas Cesar; SERRER, Fernanda. Direito, identidade e uma nova agenda de conflitos: Sobre a precariedade das grandes narrativas unificadoras e as possibilidades da mediação. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)*, v. 5, n. 2, p. 690-724, 2017. Disponível em:

<<https://portal.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/296>>. Acesso em: 06 dez. 2023.

LUZ, Eduardo Silva. A Incerteza do Acesso à Justiça em Face da Cultura do Litígio: A ascensão de métodos alternativos de resolução de conflitos. *Revista Em Tempo*, Brasília, v. 16 n. 1, p. 72-92, fev. 2018. Disponível em: <<https://www.revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/2507>>. Acesso em: 15 jan. 2023.

MACHADO, Luciana de Aboim; GUNTHER, Luiz Eduardo; SANTANA FILHO, José Ricardo de. A mediação digital como uma nova face do acesso à justiça: Benefícios e desvantagens no acesso a uma ordem jurídica justa. *Economic Analysis of Law Review*, v. 13, n. 3, p. 241-249, out./dez., 2022. Disponível em: <<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/EALR/article/view/14507>>. Acesso em: 04 dez. 2023.

MARQUES, Glauco Marcelo. Transformação digital e o acesso à internet como direito fundamental. *Revista Brasileira de Direitos e Garantias Fundamentais*, v. 6, n. 2, p. 57 – 74, jul./dez. 2020. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/garantiasfundamentais/article/view/7155>>. Acesso em: 10 mar. 2023.

MECAJ, Stela Enver. Artificial Intelligence and Legal Challenges. *Revista Opinião Jurídica, Fortaleza*, v. 20, n. 34, p. 180-196, maio/ago. 2022. Disponível em: <<https://periodicos.unichristus.edu.br/opiniaojuridica/article/view/4329/1573>>. Acesso em: 24 nov. 2023.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. *Resolução CNE/CES nº 5, de 17 de dezembro de 2018*. Institui as diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em direito e dá outras providências, 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55640393/do1-2018-12-18-resolucao-n-5-de-17-de-dezembro-de-2018-55640113>. Acesso em: 08 abr. 2023.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. *Revista Direito GV*, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 1-25, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rdgv/a/K6Td7TJ6fcMtpyRDWVdzbPN/>>. Acesso em: 02 maio 2023.

MOZETIC, Vinicius Almada. Os sistemas jurídicos inteligentes e o caminho perigoso até a teoria da argumentação de Robert Alexy. *Revista Brasileira de Direito*, Passo Fundo, v. 13, n. 3, p. 437-454, set./dez., 2017. Disponível em: <<https://seer.atitus.edu.br/index.php/revistadedireito/article/view/1939/1416>>. Acesso em: 10 jul. 2023.

NUNES, Dierle; MARQUES; Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência Artificial e Direito Processual: vieses algorítmicos e os riscos de atribuição de função decisória às máquinas. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 285, p. 421-447, nov., 2018. Disponível em:

<https://www.academia.edu/37764508/INTELIG%C3%8ANCIA_ARTIFICIAL_E_DIRITO_PROCESSUAL_VIESES_>. Acesso em: 10 jul. 2023.

OPAS - ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. *OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia*. Brasília (DF); 2020. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes>>. Acesso em: 02 fev. 2023.

PAULA, Virgílio Queiroz. Necessidade de Mudança na Cultura do Litígio: Uma Evolução na Forma de Educação dos Operadores do Direito. *Revista Brasileira de Educação e Cultura*, Minas Gerais, n. 13, p. 48-60, jan./jun. 2016. Disponível em: <<http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/educacaoecultura/article/view/253/351>>. Acesso em: 31 jan. 2023.

PASCHOAL, Thaís Amoroso. Acesso à Justiça, Tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia. In: ARABI; A. Y. M. *et al. Tecnologia e justiça multiportas*. Indaiatuba: Foco, 2021.

PEREIRA, Emmanoel Campelo de Souza. *Mediação no Direito do Trabalho: Aspectos principiológicos*. Tese (Doutorado em Direito), Programa de Estudos Pós-Graduados em Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/23815>>. Acesso em: 06 maio 2023.

PESSOA, Flávia Moreira Guimarães; LIMA; Lívia Maria Mattos Melo. Acesso à Justiça e Tecnologia: uma Análise à Luz dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030. *Revista Magister de Direito do Trabalho*, n. 104, p. 174-190 set./out. 2021. Disponível em: <https://www.magisteronline.com.br/biblioteca/revistas/trabalhista/TRAB104_9_90a94ab2.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2023.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina. Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: Algumas considerações sobre a experiência brasileira. In: ARABI, Abhner Youssif Mota [et. Al.]. *Tecnologia e Justiça Multiportas*. Indaiatuba: Editora Foco, 2021. p. 443-454.

PRADO, Douglas Alexander; TEIXEIRA, Carla Noura. Mediação de conflitos como política pública: Avanços e retrocessos. *Direito, Processo e Cidadania*. Recife, v. 1, n. 2, p.124-151, set./dez., 2022. Disponível em: <<https://www1.unicap.br/ojs/index.php/dpc/article/view/2144>>. Acesso em: 06 dez. 2023.

PRIEBE, Victor Saldanha; SPENGLER, Fabiana Marion. Burocracia pública e prestação jurisdicional: o gerencialismo em prol das políticas públicas de acesso à justiça. *Revista Cidadania e Acesso à Justiça*. v.7, p. 36-52, jul./dez. 2021. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/8198>>. Acesso em: 05 maio 2023.

REIS, Cristiane de Souza. A importância da mediação escolar como promotora de uma cultura de paz. *J2-Jornal Jurídico*. v. 1, n. 4, p. 61-76, 2021. Disponível em:

<<https://revistas.ponteditora.org/index.php/j2/article/view/348>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

RESTA, Eligio. *Tempo e processo*. 1. ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

RICHA, Morgana de Almeida. *Políticas Públicas Judiciárias e Acesso à Justiça*. São Paulo: LTr, 2022.

ROQUE, A. V.; SANTOS, L. B. R. d. Inteligência artificial na tomada de decisões Judiciais: Três premissas básicas. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro, v. 22, n.1, p. 58-78, jan./abr. 2021. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/53537>>. Acesso em: 21 jul. 2023.

SALES, Lília Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: família, escola e comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SALOMÃO, Luiz Felipe. *Artificial Intelligence: the technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary*. Rio de Janeiro: FGV – Centro de inovação, administração e pesquisa do Judiciário, 2021. Disponível em: <https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/report_ai_ciapj.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2023.

SCHMIDT, João Pedro. Para estudar políticas públicas: aspectos conceituais, metodológicos e abordagens teóricas. *Revista do Direito*, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 56, p. 119-149, set/dez, 2018. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/index>>. Acesso em: 25 mar. 2023.

SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. *A mediação de conflitos enquanto política pública autocompositiva no Código de Processo Civil brasileiro*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da Mediação de Conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, Mediação e Conciliação. In: Eduardo de Oliveira Leite (coordenador). *Mediação, arbitragem e conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, v. 7, p. 17-38, 2008.

SILVA, P. H. T. da; OLIVEIRA, F. de P. M. de; BARBOSA, J. B. Correlação do direito de acesso à justiça com o princípio da razoável duração do processo. *Revista Direito & Desenvolvimento da Unicatólica*, Quixadá, v. 2, n. 1, p. 52-63, jan./jun. 2019. Disponível em <<http://www.publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/red/article/view/3157>>. Acesso em: 17 fev. 2023.

SOARES, Abel Rafael. Mediação obrigatória à luz dos princípios constitucionais e da própria mediação. In: PINHO, H. D. B. et al. *Mediação judicial e garantias constitucionais*. 1 ed. Niterói: PPGSD - Programa de Pós-graduação em Sociologia e Direito, 2013. p. 20-29.

SPENGLER, Fabiana Marion. A mediação: A resolução 174 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e as disputas trabalhistas. *Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, v. 11, n. 21, p. 27-46, 2020. Disponível em: <<https://boletinjidh.uchile.cl/index.php/RDTSS/article/view/57843/61436>>. Acesso em 09 maio 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Da jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento dos conflitos*. 2. ed. Ijuí: UNIJUÍ, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. De mãos dadas dom Pollyanna: A mediação prevista na Resolução 174 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT - E as disputas trabalhistas. *Revista Jurídica Unicuritiba*, Curitiba, v. 2, n. 69, p. 375 – 405, 2022. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/2406/pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion. *(Des)caminhos do Estado e da jurisdição*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017a.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Dicionário de mediação*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2019. v. 1.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação: técnicas e estágios*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017b.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de conflitos – da teoria à prática*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Retalhos de mediação*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

SPENGLER, Fabiana Marion; COSTA, Márcio Dutra da. Autocomposição de conflitos em tempos de pandemia: a crise como agente catalisador de uma mudança de paradigma. *Revista Prim@ Facie*, João Pessoa, v. 20, n. 43, jan./abr. 2021, p. 477-509. Disponível em: <<https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/view/54234>>. Acesso em: 28 set. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; COSTA, Márcio Dutra da. A participação de crianças e adolescentes na mediação digital de conflitos familiares no Brasil. In: RESINA, Judith Solé; MOZETIC, Vinícius Almada (Org.). *Protección de los menores de edad en la era digital*. Porto: Juruá editora, 2020, p. 193-204.

SPENGLER, Fabiana Marion; COSTA, Márcio Dutra da. La mediación procesal de conflictos colectivos en la justicia del trabajo brasileña. *Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, v. 10, n. 19, p. 41-62, 2019. Disponível em: <<https://revistatrabajo.uchile.cl/index.php/RDTSS/article/view/53755/56616>>. Acesso em: 07 abr. 2023.

SPENGLER; Fabiana Marion; MAGLIACANE, Alessia. Il Terzo e L'altro. Verso Una Visione Simmeliana del Conflitto. *Revista do Direito*, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 35-53, jan./abr. 2020. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/14605>>. Acesso em: 14 mar. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; MORAIS, Jose Luis Bolzan de. O conflito, o monopólio estatal de seu tratamento e a construção de uma resposta consensuada: a “jurisconstrução”. *Revista Sequência*, n. 55, p. 303-326, dez. 2007. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15059/13729>>. Acesso em: 09 abr. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. *Rev. Fac. Direito UFMG*, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018. Disponível em: <<https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>>. Acesso em 09 maio 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; SCHWANTES, Helena. A mediação enquanto política pública judiciária nacional de acesso à justiça e seus principais resultados. In: SPENGLER, Fabiana Marion (org.). *Políticas Públicas Auto e Heterocompositivas de Acesso à Justiça no Brasil*. Santa Maria: Arco Editores, 2023, p. 47-69.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. Mediação de conflitos e novas tecnologias. In: STURZA Janaína Machado; PORTO, Rosane Teresinha Carvalho. *Políticas Públicas de Acesso à Justiça e Direitos Humanos em Tempos de Covid-19*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2021, p. 86-99.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. Na comunidade e no judiciário: diferenças e semelhanças entre a mediação comunitária e a mediação institucional no Brasil. *Revista Jurídica (FURB)*, [S.l.], v. 26, ago. 2022. Disponível em: <<https://bu.furb.br/ojs/index.php/juridica/article/view/10271>>. Acesso em: 06 mar. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. O tempo processual brasileiro: causa ou consequência da crise da jurisdição. *Nomos Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito – UFC*, Fortaleza, v. 33, n. 2, p. 103-122, jul./dez. 2013. Disponível em: <www.periodicos.ufc.br/nomos/issue/142/57>. Acesso em: 06 fev. 2023.

STANGHERLIN, Camila Silveira. Entre o acesso à justiça e o acesso à jurisdição estatal: reflexões sobre o poder do poder judiciário e a conflituosidade contemporânea. *Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas*, Santo Ângelo, v. 22, n. 44, p. 5-22, set./dez. 2022. Disponível em: <<https://san.uri.br/revistas/index.php/direitoejustica/article/view/471>>. Acesso em: 15 ago. 2023.

STANGHERLIN, C. S.; LERMEN, B. L.; DZIELINSKI, D. S. A mediação no âmbito escolar como tratamento de conflitos e prevenção de litígios. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. *Heterocomposição e*

autocomposição no acesso à justiça. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p. 91-112.

STANGHERLIN, Camila Silveira; SPENGLER, Fabiana Marion. A atual formação acadêmica dos profissionais de direito e a justiça consensual: um estudo acerca das matrizes curriculares dos cursos de direito das universidades comunitárias do Rio Grande do Sul – Brasil. *Rios Eletrônica (Revista Científica da FASETE)*, Paulo Afonso, n. 19, p. 127-142, 2018. Disponível em: <<https://www.publicacoes.unirios.edu.br/index.php/revistarios/article/view/301>> Acesso em: 08 abr. 2023.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 4. ed., rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2018.

TEIXEIRA, S. T.; COSTA, P. G. P.; ORENGO, B. S. Novas tecnologias e direito: Uma análise do acesso à justiça na era digital. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 1239-1260, maio/ago. 2022. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/63093>>. Acesso em: 04 mar. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. *Biênio 2021-2023: Relatório de Atividades*, 2023. Disponível em: <<https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2022/02/Relatorio-2021-2023-Bienio.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. *Estatísticas da política de tratamento adequado de conflitos*, 2022. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/conciliacao-mediacao-e-cidadania.htm#>>. Acesso em: 01 maio 2023.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO. *TRT-RS realizou 82 mediações coletivas nos seis primeiros meses de 2021*. Secom/TRT4, Rio Grande do Sul: TRT4, 2021. Disponível em <https://trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/464336>.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. *Relatório Geral da Justiça do Trabalho 2022*. Brasília: TST, 2023. Disponível em: <<https://www.tst.jus.br/documents/18640430/24374464/RGJT.pdf/f65f082d-4765-50bf-3675-e6f352d7b500?t=1688126789237>>. Acesso em: 02 out. 2023.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.

WATANABE, Kazuo. *Acesso à justiça e sociedade moderna: Participação e processo*. – São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

WRASSE, Helena Pacheco; SPENGLER, Fabiana Marion. Os mecanismos online de resolução de conflitos (online dispute resolution) no direito brasileiro. *Revista Direitos Fundamentais & Democracia*, v. 28, n. 2, p. 223-248, mai./ago. 2023. Disponível em:

<<https://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/1882>>.
Acesso em: 10 nov. 2023.

WÜST, Caroline; BOSCATTO, Neuri Antônio. Mediação Digital: a (im)possibilidade de igualdade do cidadão ao acesso à justiça à luz de Amartya Sen. *In: PIERDONÁ, Zélia Luiza; ZAMBAM, Neuro José; FERRARO, Angelo Viglianisi (Orgs.). Cidadania, Debate Público e Seguridade Social a partir de Amartya Sen*. Porto: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos, 2020, p. 39-52.