

## Acesso à Justiça na era digital: a mediação *on-line* por videoconferência como meio adequado e sustentável de solução de conflitos em tempos da covid-19

Lídia Maria Ribas

Gisele G. O. Albuquerque

**Resumo:** O presente trabalho tem como objetivo realizar um breve estudo sobre o instituto da mediação por videoconferência na era digital, sob o referencial teórico do direito ao acesso à Justiça, no contexto da globalização e de uma sociedade líquida. Problema de pesquisa: verificar se a proposta de mediação *on-line* por videoconferência como parte do sistema multiportas do Judiciário se apresenta como instrumento adequado para enfrentar os conflitos sociais do século XXI na prestação efetiva e justa do acesso à Justiça. Buscar-se-á, em um primeiro momento, definir o conceito de conflito inserido no processo autocompositivo. Em seguida, analisar-se-á o modelo de jurisdição tradicional e sua transição para o conceito angular de justiça considerando aspectos e princípios basilares da mediação *on-line* por videoconferência. Em conclusão, verifica-se que a Jurisdição não é monopólio do Estado e o uso das tecnologias nas práticas consensuais têm sido efetivadas em situações emergenciais causada pela covid-19. Utilizar-se-á o método hipotético-dedutivo e a pesquisa bibliográfica.

**Palavras-Chave:** Acesso à Justiça. Direitos fundamentais. Mediação *on-line* por vídeo conferência. Meios adequados e sustentáveis de solução de conflitos.

**Abstract:** This paper aims to carry out a brief study on the institute of mediation by videoconference in the digital age, under the theoretical framework of the right to access to justice, in the context of globalization and a liquid society. Research problem: to verify if the proposal of online mediation by videoconference as part of the multi-port system of the judiciary, presents itself as an adequate instrument to face the social conflicts of the 21st century, in the effective and fair provision of access to justice. At first, it will be sought to define the concept of conflict inserted in the self-composing process. Then, the traditional jurisdiction model and its transition to the angular concept of justice will be analyzed. In conclusion, an attempt will be made to identify the basic aspects and principles of online mediation by videoconference in legislation and doctrine. The deductive-inductive method and bibliographic research will be used.

**Keywords:** Access to Justice. Fundamental Rights. Online Mediation by video Conference. Adequate and Sustainable Means of Conflict Resolution.

### 1 Introdução

No desenvolvimento da temática “Acesso à Justiça na era digital: a mediação *on-line* por videoconferência como meio adequado e sustentável de solução de conflitos”, assume-se, em um primeiro momento, a necessidade de compreender o conceito epistemológico de conflito, partindo de um viés positivo e construtivista em uma abordagem jus-sociológica.

Essas considerações são necessárias para se entender conceitos de justiça, jurisdição e litígio dentro de uma perspectiva de acesso à Justiça efetivo e emancipatório, inseridos na sociedade do século XXI, e que se encontra no ápice da transição da era analógica para a era digital.

Nesse sentido, a mediação *on-line* por videoconferência se apresenta como uma proposta adequada de solução de conflito que vem de encontro a velhos paradigmas construídos ao longo dos anos dentro da cultura jurídica, no qual o direito ao acesso à Justiça se resume apenas à possibilidade de se submeter o conflito, por meio do proces-

so, ao crivo do Poder Judiciário.

Em um primeiro momento, este artigo tem o intuito de fazer uma breve reflexão acerca da origem do conflito em uma abordagem jus-sociológica e da mudança da cultura tradicional do litígio que adere o modelo tradicional de jurisdição, exercida pelos juízes e esgotada na sentença, para a cultura da pacificação social com a “construção” de um novo paradigma de jurisdição.

Em seguida, faz-se uma análise do modelo tradicional de jurisdição para o novo sistema multiportas de solução de conflitos, considerando a importância nesse contexto de aspectos relacionados ao papel do Judiciário nas resoluções de demandas que são levadas a sua apreciação, no sentido de oferecer às pessoas participação mais direta e democrática no processo de decisão dos operadores do direito e da própria sociedade em resolver seus conflitos por meio do poder de escolha com responsabilidade e autonomia.

Por último, por meio da estrutura e dos princípios basilares da mediação, inse-

rida no novo sistema legal multiportas de resolução consensual de conflito, e de uma análise doutrinária acerca dessa legislação, passa-se a analisar, em especial, a mediação *on-line* por videoconferência como uma proposta de meio adequado e eficaz para lidar com conflitos sociais do século XXI, garantindo a prestação efetiva e justa do acesso à Justiça à sociedade em geral e aos grupos de oprimidos, marginalizados e excluídos, dando a oportunidade de dialogar e de encontrar caminhos diferentes para a solução de seus próprios conflitos.

Nesse sentido, em uma perspectiva dos direitos humanos, o grande desafio será a mudança de mentalidade para superar o modelo de jurisdição positivista com característica instrumental, formal, morosa e limitada para a construção de um conceito angular de justiça que sustente um acesso mais participativo e justo, afastando, assim, o litígio e permitindo que outras formas de tratamento de conflitos, como a autojurisdição, sejam implementadas e efetivadas nas práticas sociais.

## 2 O conflito em uma abordagem jus-sociológica

De acordo com Spengler (2010), o conflito é sempre um assunto imprevisível e enigmático. Portanto, conceituá-lo revela-se uma tarefa árdua em razão de que pode ser social, político, psicanalítico, familiar, interno, externo ou originário de motivações éticas, religiosas ou de valores culturais.

Segundo os filósofos gregos, o homem é um ser que tem vocação natural para a sociabilidade e possui singularidade na formação e no comportamento. Para Aristóteles (CHAUI, 2013), revestido em sua natureza social e inata inclinação para a vida em sociedade, o homem é um ser social, e observando sua interação contínua e dinâmica transforma e igualmente é transformado, resolvendo, assim, seus próprios conflitos.

O conflito se apresenta desde o início da humanidade, em todas as nações e comunidades fazendo parte dessas relações, seja no âmbito pessoal, familiar, social, seja no trabalho. A palavra conflito tem origem no latim, *conflictu*, *confligere*, *significandi*, lutar, chocar, contrapor ideias, razão pela qual está sempre associada a embate com algo ou com alguém.

Nesse sentido o conflito pode ser abordado como um fenômeno negativo nas relações sociais e responsável por perdas, ao

menos, para uma das partes envolvidas.<sup>1</sup>

Oportuno ressaltar que experiências aflitivas e de dor vivenciadas pelas pessoas em situações de disputas, na maioria das vezes, criam um temor com relação a uma suposta ruptura entre relacionamentos, estabelecendo uma crença comum acerca da negatividade do conflito, tido como algo a ser evitado e até mesmo eliminado. Outrossim, algumas abordagens sociológicas têm essa mesma convicção, encarando os conflitos como sinais de disfunção, perturbação, desequilíbrio ou perda da harmonia.<sup>2</sup>

Entretanto, não se pode sustentar que o conflito sempre consiste em um fenômeno negativo nas relações humanas. A possibilidade de se percebê-lo de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito, isso porque argumenta-se que nem sempre nas reações e práticas de resoluções de disputa o conflito se sustentará em um fenômeno negativo; ao contrário, esse fenômeno poderá desencadear mudanças e resultados mais construtivos, com funções positivas nas relações envolvidas.

Consoante aponta Deutsch (2004, p. 29),

O conflito previne estagnações, estimula interesse e curiosidade, é o meio pelo qual os problemas podem ser manifestados e no qual chegam as soluções, é a raiz da mudança pessoal e social. O conflito é frequentemente parte do processo de testar e de avaliar alguém e, enquanto tal, pode ser altamente agradável, na medida em que se experimenta o prazer do uso completo e pleno da sua capacidade.

Ao conceituar o conflito, a doutrina moderna o faz a partir de uma reconstrução factual desse movimento, partindo da análise de se perceber o conflito de forma produtiva, ou seja, um fenômeno natural e inevitável nas relações de qualquer ser humano, mas com grande potencial para contribuir positivamente com elas.

Nessa perspectiva positivista do conflito, Peres (2018, p. 22) faz a seguinte reflexão:

<sup>1</sup> O conceito etimológico de conflito encontrado nos dicionários indica que conflito significa: 1) falta de entendimento grave ou oposição violenta entre duas ou mais partes; 2) encontro violento entre dois ou mais corpos; choque, colisão; 3) discussão veemente ou acalorada; alteração; 4) encontro de coisas que se opõem ou divergem; 5) luta armada entre potências ou nações; guerra. (MICHAELIS, 2016, p.148)

<sup>2</sup> O conflito é uma forma de interação entre grupos, organizações e coletividades que implica choques para o acesso e distribuição de recursos escassos. Em comum, essas definições apresentam a ideia de que há, pelo menos, dois lados que se colocam em oposição em razão de uma desavença sobre o tema. (BOBBIO; MATTEUCI; PASQUINO, 2008, p.34)

a experiência do conflito não precisa ser vivenciada num campo de confronto (como se um ringue fosse), pois seu resultado, diferentemente de uma luta, não precisa revelar um vencedor e um perdedor. Ao resolvê-lo conjuntamente, ambas as partes se beneficiam segundo os parâmetros por ela definidos.

Nesse sentido, o conflito se difere de disputa e de litígio. O conflito se inicia mediante um desentendimento ou uma incompatibilidade seja na divergência de interesses, de opiniões, seja de ideias. De outro lado, o litígio somente se materializa quando uma das partes propõe uma ação judicial buscando uma solução para o conflito, dada por meio do Estado-Juiz, que poderá conceder total ou parcialmente sua pretensão, ou, ainda, negá-la.

O conflito como fenômeno, em uma perspectiva jus-sociológica, poderá ser definido como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutualmente incompatíveis.

De acordo com Azevedo (2009, p. 28):

Se conduzido construtivamente, o conflito pode proporcionar crescimento pessoal, profissional e organizacional. A abordagem do conflito – no sentido de que este pode ser conduzido com técnica adequada, ser um importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos.

Todavia, na tentativa de contextualizar a sociedade contemporânea, em um primeiro momento, vai-se ao encontro dos incontáveis impactos causados pelos efeitos da globalização, seja na economia, seja no aumento das relações de consumo, elevando-se as chances de surgirem controvérsias cada vez mais complexas.

Consoante ensinamentos trazidos pelos processualistas Cintra, Grinover e Dinamarco (2014, p. 30) acerca do conflito social, destaca-se:

toda atividade jurisdicional exercida em uma sociedade legitima-se e é indispensável porque existem conflitos entre pessoas ou grupos e para que tais conflitos tenham solução, com a pacificação das pessoas e consequentemente benefício à própria vida em sociedade – sabendo-se que todo conflito é causa de infelicidade pessoal dos sujeitos envolvidos e, em uma perspectiva metaindividual, a proliferação de conflitos constitui fator de instabilidade e desorga-

nização da própria sociedade. O porquê representa a causa da necessidade da jurisdição e o para que indica o principal dos escopos pelos quais ela é exercida, com vista aos resultados desejados.

Nesse sentido, busca-se o seu referencial na era da modernidade líquida de Bauman (2006, p. 85) quando define que:

Os líquidos, diferentemente dos sólidos, não mantêm sua forma com facilidade. Os fluidos, por assim dizer, não fixam o espaço nem prendem o tempo. Enquanto os sólidos têm dimensões espaciais claras, mas neutralizam o impacto e, portanto, diminuem a significação do tempo (resistem efetivamente a seu fluxo ou o tornam irrelevante), os fluidos não se atêm muito a qualquer forma e estão constantemente prontos (e propensos) a mudá-la; assim para eles, o que conta é o tempo, mais do que o espaço que lhes toca ocupar; espaço que, afinal, preenchem apenas “por um momento”.

De fato, a conflitualidade, em certa medida e em qualquer plano, segundo os ensinamentos do jurista Salomão (2019, p. 44): “é inerente ao fenômeno jurídico, asserção esta que decorre da constatação elementar de que existem muito mais interesses a serem satisfeitos do que bens da vida para os satisfazer.”

Diante disso, o direito é, então, constantemente chamado a solucionar tais conflitos, exercendo sua função ordenadora dos interesses, promovendo a distribuição dos bens da vida por meio, sobretudo, da atribuição de direitos e deveres aos sujeitos de relação jurídica, que poderão, ademais, recorrer ao Poder Judiciário ou a outras formas de solução adequada de conflitos — em caso de sua não satisfação voluntária.

Logo, questiona-se: como lidar com uma “modernidade líquida” na qual a sociedade está cada vez mais instável e instantânea no âmbito das relações humanas, quando os conflitos se tornam cada vez mais complexos, ascendendo-se a pauta das diferenças de opiniões, pontos de vistas e modo de pensar e agir?

A par dessas considerações, tem-se como premissa a consciência de que o caminho para a pacificação social não é eliminar o conflito, mas transformá-lo em um instrumento importante no processo de construção da paz. E, é com essa abordagem que ele é trabalhado nos mecanismos adequados de solução de conflitos.

### 3 Construção de um novo modelo de jurisdição no cenário do judiciário brasileiro

A Constituição brasileira de 1988, em seu art. 5º, inciso XXXV, consolidou o direito de acesso à Justiça de forma igualitária e inclusiva para todos os indivíduos, mesmo assim, isso não tem sido sinônimo de prestação jurisdicional efetiva. Significa afirmar, em outras palavras, que o Poder Judiciário, embora sustente um papel ativo na resolução das demandas sociais que são levadas a sua apreciação, para que a solução seja encontrada, precisa garantir uma participação mais direta da sociedade, como forma de democratização do acesso à Justiça.

A expressão “cultura da sentença” está calcada na ideia de uma jurisdição una, estigmatizada pelo poder de decisão de um terceiro Estado-Juiz, que devolve à sociedade a prestação jurisdicional de forma morosa ou lenta e, muitas vezes, com soluções impostas às partes de uma relação conflituosa.

Diante dessas premissas, Cappelletti e Garth (1988, p. 68) nos trazem o ensinamento sobre o real sentido de acesso à Justiça:

O conceito de acesso à justiça tem sofrido uma transformação importante, correspondente a uma mudança equivalente no estudo e ensino do processo civil. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

Nesse viés, o acesso à Justiça não se resume apenas à possibilidade de se submeter o conflito, por meio do processo, ao crivo do Poder Judiciário; é muito mais, é trazer ao cidadão que busca a Justiça, que ela seja efetiva, satisfatória e humanizada. Nesse momento, a Justiça troca as lentes da litigiosidade para a construção de uma “cultura do consenso” aberta para a autojurisdição.<sup>3</sup>

O modelo tradicional de jurisdição, advinda do monopólio estatal, exercida pelos juízes e esgotada pela sentença, muitas vezes tem apenas função declaratória, impositiva, ineficaz e lenta. Em alguns casos, confere um direito formal ao cidadão, que é o direito de ação, apresentando-se insuficiente e insatisfatória, chegando ao final sem

<sup>3</sup> A autocomposição é instrumento precipuamente voltado à pacificação social, mais do que a própria sentença, pois lida com todo o conflito existente entre as partes em sua vida real e não apenas com a parcela de conflito levada a juízo. (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2014, p. 49)

efetividade, seja porque uma das partes faleceu ou porque pereceu o objeto da lide.

A prática forense demonstra que, embora as ações judiciais se findem, remanesce uma litigiosidade, fruto da não aceitação da sentença por um dos sujeitos da contenda. Segundo o relatório anual de Jurimetria realizado pelo Conselho Nacional de Justiça, o processo rende, com frequência, muito menos do que deveria, resultando numa excessiva demora e elevado custo, colaborando para que as partes muitas vezes o abandonem antes de uma decisão de mérito.<sup>4</sup>

Entretanto, o conflito trazido em um processo judicial, geralmente, propõe-se a renunciar à análise dos fenômenos sociais que deram origem ao litígio para se ater somente aos fundamentos inerentes às técnicas do processo e à subsunção da norma ao caso concreto.

Dessa forma, o Relatório Analítico Propositivo: Justiça e Pesquisa sobre mediação e conciliação no Judiciário brasileiro, apresentado pelo CNJ (2019, p. 24) traz a seguinte reflexão:

Ao intermediar o conflito, o juiz não conhece inicialmente a situação que originou os fatos. Toma consciência do conflito, de acordo com o apresentado pelos advogados de ambas as partes, os quais também não conhecem a situação geradora da controvérsia. Dessa forma, o juiz toma conhecimento de uma situação derivada, que já passou por várias etapas anteriores de interpretação.

De fato, essa “superficialidade instrumental”, assim denominada pelos processualistas, muitas vezes, deve-se ao fato de que o processo judicial, ao tratar exclusivamente dos interesses juridicamente tutelados — do que se quer —, exclui aspectos do conflito que são possivelmente tão importantes quanto, ou até mais relevantes do que aqueles juridicamente tutelados — por que se quer.

Segundo o professor Watanabe (2019, p. 28),

hoje, não podemos mais considerar o Direito Processual Civil como ramo do direito que estuda exclusivamente a “técnica de solução imperativa de conflitos”. Há vários outros métodos de resolução de conflitos igualmente eficientes e até mais adequa-

<sup>4</sup> Para receber uma sentença no Poder Judiciário, um processo em fase de conhecimento (a fase inicial) leva em média 1 ano e 4 meses. Terminada essa fase, o processo segue para a fase de execução e a demora aumenta ainda mais: 4 anos e 6 meses em média. Isso significa uma espera de quase 6 anos para ver um processo resolvido em primeira instância. Caso haja recurso, a espera é ainda maior. (CNJ, 2017, p. 133)



dos, em especial os consensuais. Aliás, para certos tipos de conflitos, em especial aqueles que as partes estão em contato permanente, os métodos consensuais são até mais recomendados e eficazes do que a solução sentencial.

Por conseguinte, outro problema relevante em lides processuais é a questão sociológica — fenômenos sociais — que compõe o conflito que, na maioria das vezes, tem sua análise renunciada em detrimento dos fundamentos técnicos e jurídicos do processo e da subsunção da norma ao caso concreto.<sup>5</sup>

Nesse viés interpretativo, chega-se ao seguinte problema: como superar o modelo tradicional de jurisdição instrumental, formal, moroso e limitado, inserido em um mundo positivista, para a construção de um conceito angular de Justiça que sustente um acesso mais democrático e justo, afastando a litigiosidade e avaliando outras formas de tratamento dos conflitos?

Pode-se afirmar, nessa linha, que o grande desafio do Poder Judiciário para o século atual consiste em saber como combater a posição singularista de que, para cada conflito de interesse, só pode haver uma solução correta — a do magistrado, que sendo mantida ou reformada em grau recursal, torna-se a “verdadeira solução” para o caso, para a ideia de um Estado que, *a priori*, conscientize seus jurisdicionados a resolverem, de forma consensual e amigável, seus próprios conflitos e, apenas excepcionalmente, como última hipótese, decidirá em substituição às partes.

#### 4 O novo sistema multiportas extrajudiciais de resolução de conflitos

Faz-se necessário, após uma breve reflexão acerca do modelo tradicional de jurisdição, analisar as políticas públicas de solução de conflitos implementadas e efetivadas pelo Judiciário brasileiro.

A complexidade da sociedade pós-moderna, o uso monopolizado do modelo tradicional de jurisdição e o aumento dos conflitos judiciais ocasionaram o aumento no número de demandas, congestionando

<sup>5</sup> Exemplificativamente, quando um juiz de direito sentença determinando com quem ficará a guarda de um filho ou os valores a serem pagos a título de alimentos, põe fim, para fins do direito positivado, a um determinado litígio; todavia, além de não resolver a relação conflituosa, muitas vezes acirra o próprio conflito, criando dificuldades para os pais e para os filhos. Torna-se claro que o conflito, em muitos casos, não pode ser resolvido por abstrata aplicação da técnica de subsunção. Ao examinar quais fatos encontram-se presentes para em seguida indicar o direito aplicável à espécie (subsunção), o operador do direito não pode mais deixar de fora o componente fundamental ao conflito e sua resolução: o ser humano. (AZEVEDO, 2013, apud MARTINS, 2018, p. 265-288).

o sistema judiciário e elevando seus custos. Nesse sentido, o conflito passou a se configurar de maneira diferente, e o processo judicial passou a ser reconhecido como um instrumento insuficiente para resolver o litígio.

Assim, na procura de alternativas para efetivar o acesso à Justiça de forma igualitária e justa, o Brasil aprovou um conjunto de leis e regulamentações que apoiam e incentivam a busca de soluções por meio de práticas consensuais, instituindo um novo sistema multiportas extrajudicial de resolução de conflitos com a implementação de mecanismos adequados. Marca-se, assim, o surgimento de um novo paradigma de pacificação social, de uma jurisdição contemporânea que se preocupa em efetivar o direito de acesso à Justiça mais democrático e igualitário.

Diante dessa realidade foi instituído um novo sistema multiportas extrajudicial de resolução de conflitos com a implementação de mecanismos autocompositivos traçando o surgimento de um novo paradigma de jurisdição emancipatório e com alteridade.

O reconhecimento desse novo paradigma provocou mudanças no modelo tradicional de jurisdição, até então, normatizado pelo Código de Processo Civil de 1973, com a entrada em vigor do atual Código de Processo Civil — Lei n. 13.105/2015 — que efetivou a utilização de métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação no sistema processual brasileiro.<sup>6</sup>

Merece menção, a Resolução n. 125/2010 editada pelo Conselho Nacional de Justiça, que criou o Núcleo Permanente de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e implementou os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) em todo o Judiciário Nacional com políticas públicas próprias.

A partir daí, passou-se a redimensionar o Judiciário como efetivo centro de harmonização social, mesmo antes da entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015, estabelecendo a política pública nacional

<sup>6</sup> De acordo com as exposições de motivo do Código de Processo Civil, pretendeu-se converter o processo em instrumento incluído no contexto social em que produzirá efeito o seu resultado. Deu-se ênfase à possibilidade de as partes, porém fim ao conflito pela via da mediação ou da conciliação. Entendeu-se que a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz. Como regra, deve realizar-se audiência em que, ainda antes de ser apresentada contestação, se tentará fazer com que autor e réu cheguem a acordo. Dessa audiência poderão participar conciliador e mediador, e o réu deve comparecer, sob pena de se qualificar sua ausência injustificada como ato atentatório à dignidade da justiça. Não se chegando a acordo, terá início o prazo para a contestação. (CPC, 2015, p.33)

de tratamento adequado de conflitos em todo o Judiciário, com um novo paradigma ao acesso à Justiça, mudanças nas perspectivas metodológicas empregadas, habilitando o profissional do direito a ser mais pacificador e incluindo a figura do mediador no processo de autocomposição.

Segundo Costa e Ribas (2017, p. 197),

A resolução n. 125/2010 do CNJ, foi um marco para o Poder Judiciário; trouxe a primeira normatização do novo paradigma ao acesso à justiça, mudando as perspectivas metodológicas da administração da justiça, habilitando o profissional do direito a ser mais pacificador. A partir dessa política, passa-se a redimensionar o judiciário como efetivo centro de harmonização social.

Na sequência, a Lei n. 13.140/2015 foi editada para instituir os princípios e regulamentar o procedimento da mediação, cuja preocupação do legislador foi oferecer instrumentos adequados para auxiliar os interessados na busca de soluções autocompositivas, e assim resolver seus conflitos de forma simples e com reduzida formalidade.

O sistema multiportas extrajudicial de solução de conflitos é um fato na vida moderna que vem ao encontro de uma realidade mundial que necessita tornar o Judiciário mais célere, mais justo e menos complexo, utilizando-se de mecanismos consensuais para solucionar os conflitos e efetivar a prestação jurisdicional com mais diálogo, escuta ativa e respeito aos interesses e necessidades das pessoas envolvidas.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça:

os meios alternativos de solução de conflitos primam pela ênfase na democracia participativa, responsabilizando os próprios envolvidos pela solução. Esses meios democráticos de solução de conflitos permeiam a atividade jurisdicional, com o propósito de que se transformem em prática constante e não em mera formalidade. Ainda, a utilização de meios alternativos de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, valoriza a responsabilização dos envolvidos pela decisão, o que prestigia a democracia, igualdade de tratamento, solidariedade, prevenção de novos litígios, harmonização e, também, transformação social, pois quando as partes resolvem amigavelmente uma contenda acabam extraindo muitas lições que representam um avanço nos seus ideais, construindo, portanto, uma nova realidade. (CNJ, 2019, p. 17)

Nessa nova realidade, o monopólio de jurisdição estatal vem como a última *ratio* no processo de pacificação social, as pessoas têm autonomia e responsabilidade para escolher o método mais adequado para resolver seu próprio conflito, garantindo o acesso à Justiça com participação, igualdade de tratamento, solidariedade e cooperação.

### **5 A medição *on-line* por videoconferência como proposta democrática e participativa nas práticas consensuais**

Passada essa síntese geral acerca da mudança no modelo tradicional de jurisdição e o surgimento do sistema multiportas de solução de conflitos, a questão que sobrevém para análise desse novo paradigma de jurisdição, dentro do quadro da modernidade líquida, fase de transição da era analógica para a era digital (BAUMAN, 2014), é a necessidade de se observar o viés social, ou seja, analisar a mediação *on-line* por videoconferência como uma proposta democrática e participativa nas resoluções de conflito.

No contexto da legislação processual de um microsistema brasileiro de métodos consensuais de solução judicial de conflitos, em um primeiro momento, a mediação se apresenta como o caminho para se chegar à superação do conflito, na medida em que técnicas e ferramentas são utilizadas por um mediador com o propósito de promover mudanças no trato social das partes interessadas, partindo de uma concepção de ganhos mútuos, muito diálogo ativo e responsabilidade na resolução dos problemas.

Para Serpa (1998, p. 360), a mediação é definida como um processo informal, voluntário, em que um terceiro interventor, neutro, assiste os disputantes na resolução de suas questões, pautado na autodeterminação das partes. Nesse processo consensualista, o papel do mediador é auxiliar no diálogo ou no restabelecimento da comunicação, por meio da neutralização de emoções, formulação de opções e negociação de acordos.

Se há lógica de que o processo judicial predomina como instrumento que desagra e polariza as partes, pode-se afirmar que a mediação tem por desígnio sustentar a igualdade, o respeito pelas diferenças de interesses, as opiniões, as ideias e o exercício da responsabilidade.

A mediação é uma técnica não adversarial em que os envolvidos têm a possibilidade de encontrar a melhor solução para

suas diferenças, contando com a atuação do mediador que facilitará a comunicação entre eles. O poder de decisão é das pessoas que estão vivenciando o conflito; o mediador, somente, facilitará a comunicação sem qualquer poder decisório ou impositivo.

Nesse sentido, a mediação valoriza o diálogo e estimula os envolvidos à transformação de uma “cultura de conflito” para uma “cultura da comunicação pacífica”, conferindo-lhes a condição de responsáveis — atores principais na solução de seus próprios conflitos.

Ao tentar o ajuste que atenda às expectativas de todos os envolvidos, utiliza-se como parâmetro para a negociação a cultura do “ganha-ganha”, na qual as pessoas são estimuladas a praticar a escuta e o entendimento e, em seguida, são motivadas a desenvolver uma visão positiva do conflito como forma de possibilitar mudanças e transformações benéficas para suas vidas.

Segundo Moore (1998, p. 18):

A mediação é geralmente definida como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos ou danos psicológicos.

O discurso de efetivar o direito de acesso à Justiça por intermédio das práticas consensuais aponta positivamente para os efeitos da mediação, em especial, nos conflitos em que estão envolvidas relações continuadas entre familiares, quando o procedimento autocompositivo tem efeito restaurador entre a comunicação dos interlocutores envolvidos no conflito e, principalmente, a preservação; e a manutenção do vínculo afetivo, fortalecendo a função precípua do Judiciário que é a pacificação social.

De fato, o foco é a reconstrução da relação abalada entre os litigantes, por isso a mediação tem sido apontada como meio adequado de solução de conflitos entre aqueles cuja convivência é necessária ou irá perdurar ao longo do tempo, como ocorre com uma certa frequência em questões que envolvem familiares, vizinhos, colegas de trabalho e de escola, entre outros.

O Código de Processo Civil de 2015, em seus artigos 334, § 7º, c/c art. 236, § 3º, instituiu a realização de audiência de conciliação ou de mediação por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real. Assim, a mediação *on-line* por videoconferência se apresenta como uma proposta inovadora no panorama jurídico nacional com o objetivo de proporcionar maior facilidade, agilidade e eficiência no processo de solução de conflitos. De igual forma a Lei n. 13.140/2015, conhecida como a Lei da Mediação, em seu artigo 46, autoriza a realização da mediação por meio da internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação a distância, desde que as partes estejam de acordo.

Dentro do contexto de uma sociedade pós-moderna, na fase de transição analógica para a era digital, a mediação por videoconferência difere-se da mediação presencial, em face de ser operacionalizada por uma plataforma *on-line*, mas se apresenta como um meio adequado para auxiliar nas soluções de controvérsias, com viés na praticidade, celeridade, facilitação da comunicação, privacidade e sigilo, redução de desgaste emocional e segurança para as pessoas envolvidas em relações conflituosas ou até violentas. Os princípios aplicados na mediação presencial são os mesmos na mediação *on-line* por videoconferência, como, por exemplo: oralidade, confidencialidade, informalidade, decisão informada, imparcialidade, autonomia da vontade, independência, cooperação, busca do consenso e da boa-fé.

Outrossim, a mediação por videoconferência se diferencia da presencial quanto à redução dos custos financeiros, visto que os procedimentos automatizados, geralmente, possuem custos fixos e mais acessíveis, permitindo ao usuário uma previsibilidade de gastos para a solução de suas controvérsias.

Mais um aspecto que convém destacar é que a plataforma *on-line* permite maior agilidade na condução dos métodos e na resolução de conflitos, além da economia temporal, porquanto a parte não precisará se deslocar de seu local de trabalho para ir a uma audiência, por exemplo.

Nesse sentido, tem-se que a utilização do meio eletrônico para a resolução de conflitos também se torna muito eficaz para as situações em que há distância física entre as partes, as quais poderão valer-se das diversas vantagens já mencionadas, especial-

mente a ausência de gastos com deslocamento e segurança nos casos que envolva violência doméstica.

Dentro dessa dinâmica surge a figura do mediador — terceiro capacitado que dialoga, escuta e participa de forma neutra do processo de retomada do diálogo que foi rompido no decorrer da relação conflituosa, por meio da utilização da plataforma *on-line*. Conhecedor das técnicas do procedimento e do uso da tecnologia, o mediador, colabora com as partes na comunicação de suas necessidades, auxiliando no esclarecimento de interesses e possibilidades que, porventura, possam surgir durante a mediação por videoconferência.

### 5.1. Da análise crítica sobre a efetividade da mediação *on-line* por videoconferência no judiciário brasileiro

Após uma síntese acerca da mediação *on-line* por videoconferência, ressaltando suas características e sua normatividade no mundo jurídico, faz-se necessário analisar tal instituto dentro do contexto das práticas forenses, identificando sua efetividade e contribuição no acesso à Justiça de forma acessível, justa e participativa.

No contexto das atividades jurisdicionais, a mediação *on-line* por videoconferência apesar de possuir regulamentação própria, tem sido utilizada, ainda, de forma incipiente, ou seja, sua implementação é realidade em poucos Tribunais de Justiça do território nacional.

De acordo com o projeto piloto desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça a utilização dos recursos de videoconferência não se mostra exequível em curto espaço de tempo, seja em razão da sua complexidade, seja do ponto de vista econômico.<sup>7</sup>

Nesse ponto, vale ressaltar que tem sido prática corrente nos tribunais brasileiros, já há algum tempo, a utilização da videoconferência nos atos processuais, especialmente, após o advento do processo judicial em meio eletrônico instituído pela [Lei n. 11.419/2006](#).

<sup>7</sup>Atualmente, os tribunais utilizam o recurso de videoconferência por intermédio da chamada Infovia do Judiciário. Essa tecnologia utiliza-se de linhas de comunicação dedicadas e atualmente conectam as sedes dos tribunais entre si, bem como o CNJ e os Conselhos da Justiça Federal e Superior da Justiça do Trabalho. A expansão do uso de referida rede para todos os foros não se mostra exequível em curto espaço de tempo, seja em razão da sua complexidade, seja do ponto de vista econômico. O presente projeto pretende testar sistema piloto que utiliza comunicação de áudio e imagem via rede mundial de computadores, na mesma direção de conhecidos sistemas oferecidos por grupos privados. O diferencial reside no controle que o Judiciário possui da tecnologia e da segurança no tráfego da informação, pois a utilização de soluções privadas, para os fins previstos nas disposições normativas mencionadas, pode não se mostrar uma opção viável. (CNJ, 2020).

Em 2016, o Conselho Nacional de Justiça lançou o sistema de Mediação Digital, por meio da Emenda n. 2/2016 e da Resolução n. 125/2010, com o intuito de regulamentar acordos, celebrados de forma virtual, de partes do processo que estejam distantes fisicamente, como, por exemplo, entre consumidores e empresas.

Não basta, contudo, no contexto da mediação, que haja previsão consolidada no ordenamento jurídico do uso do recurso tecnológico da videoconferência para que esse instrumento venha contribuir com a efetividade do acesso à Justiça. Nessa linha, a mediação por videoconferência deve ser implementada por meio de políticas públicas bem definidas com objetivos e princípios estabelecidos na construção de um sistema jurídico moderno e igualitário que garanta o direito ao acesso à Justiça a todos de forma justa e participativa.

O discurso do modelo de jurisdição contemporânea, dentro de um quadro inovador e democrático, implica admitir mudanças e adaptações no modelo tradicional de jurisdição, que exige uma postura não só do Estado e dos operadores do direito, como também de cada cidadão em relação a todos os demais, o que vai muito além dos limites impostos ao acesso à Justiça atualmente.

Por outro lado, os princípios e as técnicas aplicadas no processo de mediação de conflitos e o papel desempenhado pelo mediador e suas habilidades em lidar com situações problemas, agrega a ideia de que se deve também direcionar de forma positiva, por meio da análise factual, para as questões complexas que surgem na sociedade pós-moderna, inclusive sob o ângulo do acesso à Justiça. A função da mediação é trazer contribuição valorosa para o desenvolvimento social por meio da autojurisdição.

Vale ressaltar, ainda, que no decorrer da confecção deste artigo surgiram outros desafios a serem enfrentados com relação a esta temática: como fazer uso da mediação *on-line* por videoconferência nos casos que envolvem violência doméstica ou de alta animosidade restabelecendo um diálogo entre os envolvidos quando a base do conflito tem a pauta na igualdade de gêneros? Esse assunto será objeto de análise em um outro momento.



## 5.2. A mediação *on-line* por videoconferência como realidade em tempos de pandemia causada pela covid-19

Conforme aludido no tópico anterior, as dificuldades normais de implementação de um procedimento novo nas práticas forenses e suas limitações foram alvos, nos últimos meses, de ajustes emergenciais em atenção ao enfrentamento de uma pandemia causada pela covid-19.

De fato, a sociedade do século XXI se viu envolvida em uma situação delicada de saúde pública cujo isolamento social, no momento, foi a única proteção segura contra a expansão do referido vírus. Diante desta realidade, o Judiciário brasileiro desenvolveu um plano emergencial para dar efetividade aos atos processuais que implicassem no deslocamento e na interação direta entre as pessoas, como, por exemplo, audiências e sessões de julgamento nos colegiados dos tribunais.

Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça editou a Portaria n. 61/2020 colocando à disposição dos Tribunais de Justiça de todo o país a plataforma emergencial de videoconferência para atos processuais por meio de um acordo de cooperação técnica celebrado com o sistema Cisco Brasil Ltda., sem quaisquer custos para o sistema judiciário. Além disso, sua duração será concomitante ao período de isolamento social provocado pela pandemia da covid-19, possibilitando que o ato seja realizado de forma mista, com a presença de algumas pessoas no local e participação virtual de outras que tenham condições para tanto, observando-se o disposto no artigo 18 da Resolução CNJ n. 185/2013.

Em razão do prolongamento desta pandemia, no ano de 2020, o Conselho Nacional de Justiça editou algumas resoluções no sentido de regulamentar procedimentos virtuais, instituindo a plataforma digital no Poder Judiciário brasileiro, conforme os termos da Resolução CNJ n. 335/2020, sobretudo, a criação do sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e da mediação (SIREC) e da edição da Resolução CNJ n. 358/2020, visando ao cumprimento dos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) da Agenda 2030, das Nações Unidas, dentro de um quadro complexo e pandêmico de saúde pública.

A esse respeito, o que se observa, é a virtualização dos atos processuais em pou-

co espaço de tempo, para impedir o colapso do Poder Judiciário em tempos de pandemia. Atendendo a essa vocação, foi criado o "Juízo 100% Digital", por meio da Resolução n. 345/2020 do Conselho Nacional de Justiça. Os atos, após curto período de suspensão, voltaram a ser praticados e os prazos foram retomados. As sessões de mediação e conciliação já estão sendo realizadas no ambiente virtual em todos os tribunais do território nacional, por meio de plataformas digitais adotadas pelas instituições judiciais. A exemplo, no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul (TJMS) as salas de audiências virtuais foram criadas pelas Varas de cada Comarca, adotando a plataforma virtual *Microsoft Teams* para realização de suas reuniões.

De outro lado, a questão que surge, em um primeiro momento, é identificar a possibilidade de continuar sua utilização pelos Tribunais de Justiça após a pandemia. Pouco se sabe sobre o resultado e sobre a efetividade dessa prática jurídica, mas já se tem certeza que as inovações tecnológicas estão ganhando espaço nos atos processuais e estão fazendo a diferença na prestação jurisdicional; inaugurando um novo conceito de justiça e de jurisdição associada às circunstâncias que envolvem seus agentes e usuários.

## 6 Considerações Finais

O momento atual de crise da sociedade pós-moderna exige uma nova dimensão das funções estatais, de modo a tornar mais acessível o uso dos meios de solução consensual de conflitos, a exemplo da mediação *on-line* por videoconferência nas controvérsias sociais, que ainda enxergam a jurisdição como monopólio do Estado.

As demandas são significativamente maiores a cada ano. Pesquisas do Conselho Nacional de Justiça apontam para quase 80 milhões de processos em tramitação em todo o país e que aguardam uma manifestação do Judiciário. Nesse sentido, as mudanças de paradigmas, a revolução tecnológica e o reconhecimento da interdisciplinaridade que envolvem os problemas sociais atuais necessitam de um novo olhar na construção de políticas públicas jurisdicionais; mais do que responder a metas, planos e estratégias na administração judiciária, busca-se oferecer uma jurisdição mais humanizada, responsável, preocupada com a diversidade e com a efetividade de um acesso justo à Justiça.

Sabemos que mudanças de paradigma em um mundo jurídico positivista não são fáceis de ocorrer, pois, *a priori*, necessário se faz redimensionar o conflito em um viés positivo e construtivo para modificar o conceito angular de justiça, jurisdição e litígio afastando a construção tradicional do acesso à Justiça, e assim, avaliar outras formas de tratamento dos conflitos, aceitando um novo conhecimento emancipatório com o advento da autojurisdição.

Esse novo paradigma influenciou o atual Código de Processo Civil e a legislação infraconstitucional, promovendo a construção de um novo microsistema multiportas extrajudiciais para a solução de conflitos, o qual é o responsável pela introdução de um novo conceito de jurisdição e pela transição da cultura da sentença para a cultura da pacificação social.

Com a valorização da solução amigável, encontrada pelos próprios conflitantes, com ou sem a ajuda de terceiros facilitadores, que são os conciliadores e mediadores, ocorrerá a disseminação da “cultura da paz”.

Todavia, contextualizando a utilização da mediação *on-line* por videoconferência na realidade atual da sociedade pós-moderna, notamos que não basta as atuais práticas consensuais presenciais quando nos deparamos com o surgimento de uma pandemia, a exemplo da covid-19, no qual o isolamento social é a única medida de segurança na vida das pessoas ou da coletividade.

Portanto, não há transformação social sem autotransformação. De acordo com os ensinamentos de Bobbio (2004), a tarefa mais importante dos nossos tempos em relação ao direito não é dar-lhe base, mas protegê-lo e, por isso, não é um problema de origem filosófica, mas política. De fato, conceitos como liberdade, igualdade, fraternidade, solidariedade, alteridade, encontram-se consagrados nas Constituições, nas Leis e nos Pactos Internacionais, sendo imprescindível a efetivação de seus valores num contexto democrático e humanizado do direito.

Porquanto, mais do que impor ao Judiciário o seu papel de pacificador social, com lastro no direito básico fundamental de acesso à Justiça, é preciso implementar as políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos nas práticas forenses sob a perspectiva dos direitos humanos, com vistas a oferecer à sociedade em geral e aos

grupos minoritários, marginalizados e excluídos a oportunidade de dialogar e de encontrar caminhos diversos para a solução de seus conflitos de maneira menos opressiva e mais acolhedora; olhando para as diferenças com respeito, empatia e alteridade.

## Referências

AZEVEDO, André Gomma de. Fatores de efetividade de processos de resolução de disputas: uma análise sob a perspectiva construtivista. In: CASELLA, P; SOUZA, L. (coord.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de política**. 11. ed. Tradução Carmem C. Varriale et al, Brasília: UNB, 2008. v.1.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Brasília: DF, Presidência da República 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 20 de novembro de 2020.

BRASIL. **Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial, Brasília: DF, Presidência da República. 2006. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm). Acesso em: 20 de novembro de 2020.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: DF, Presidência da República. 2015. Disponível em: <http://https://www2.senado.leg.br>. Acesso em: 20 de novembro de 2020.

BRASIL. **Lei 13.140, de 26 de junho de 2015**. Lei de Mediação. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, Brasília: DF, Presidência da República. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm) Acesso em: 20 de novembro de 2020.

BRASIL. **Agenda 2030**. Plataforma Agenda 2030. Nações Unidas. Brasília: DF, 2015.

Disponível em: <http://www.agenda2030.com.br>. Acesso em: 11 de abril de 2021.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie North-

fleet. Ed. Sergio Antonio Fabris. Porto Alegre, 1988.

CHAUI, Marilena. **O ser humano é um ser social**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2013.

CINTRA, Antonio C. de A.; GRINOVER, Ada P.; DINAMARCO Cândido R. **Teoria geral do processo**. 30ª ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

COSTA, Thaise N. G.; RIBAS, Lídia M. Inovação na jurisdição estatal: de contenciosa para uma jurisdição singular, compartilhada, efetiva, democrática e emancipatória. **CONPE-DI Law Review**, v. 3, p. 190-215, 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente**: jurimetria para proposição de ações eficientes: sumário executivo. São Paulo: USP, 2019. Disponível em: [file:///C:/Users/twa/Downloads/Sum%C3%A1rioExecutivo\\_USP.pdf](file:///C:/Users/twa/Downloads/Sum%C3%A1rioExecutivo_USP.pdf). Acesso em: 24 mar. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2017**: ano-base 2016. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/> Acesso em: 6 out. de 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria nº. 61, de 31 de março de 2020**. Institui a plataforma emergencial de videoconferência para realização de audiências e sessões de julgamento nos órgãos do Poder Judiciário, no período de isolamento social, decorrente da pandemia Covid-19. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original221645202004015e8512cda293a.pdf>. Acesso em: 10 de abr. de 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao\\_125\\_29112010\\_23042014190818.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf). Acesso em: 20 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 325, de 29 de junho de 2020**. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original182343202006305efb832f79875.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020**. Institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico.

Brasília: DF, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original193745202009305f74de891a3ae.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 345, de 09 de outubro de 2020**. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original175500202010145f873b7482503.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 358, de 02 de dezembro de 2020**. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder judiciário por meio da conciliação e mediação. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original173332202012035fc9216c20041.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013**. Institui o Sistema Processual Judicial Eletrônico e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2013. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933>. Acesso em: 20 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Sistema Nacional de Videoconferência**, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas/sistema-nacional-de-videoconferencia/> Acesso em: 29 maio 2021.

DEUTSCH, Morton. The resolution of conflict: constructive and destructive processes. New Haven and London: Yale University Press, 1973. In: AZEVEDO, André Gomma (org.) **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Tradução Arthur Coimbra. Brasília: UNB, Grupos de Pesquisa, 2004. p. 1-32. v. 3.

MARTINS, Camila Carolina Mafra. Paz e equilíbrio nas relações familiares: das oficinas sistêmicas e de parentalidade às audiências de conciliação e sessões de mediação – primeiras impressões. **Revista da ESMESC**, v. 25, n. 31, p. 265-288, 2018.

MICHAELIS. Moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos, 1998. **Dicionários Michaelis**, p. 148.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. (trad.) Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

PERES, Quitéria Tamanini Vieira. **Vamos conciliar?**: elementos para o aprimoramento da desafiadora tarefa de intermediar a pacificação do conflito. Florianópolis: Habitus, 2018.

SALOMÃO, Luis Felipe. Guerra e paz: as co-

---

nexões entre jurisdição estatal e os métodos adequados de resolução de conflitos. In: CURY, Augusto. (Org). **Soluções pacíficas de conflitos para um Brasil moderno**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 43-102.

SERPA, Maria de N. **Teoria e prática e mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 1997.

SPLENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação**: por uma nova cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Unijuí, 2010.

WATANABE, Kasuo. Estratégias para a solução pacífica dos conflitos de interesses. In: CURY, Augusto. (Org). **Soluções Pacíficas de conflitos para um Brasil moderno**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 27-37.

**Lídia Maria Ribas**

Doutora e Mestre em Direito do Estado pela PUC/SP. Professora permanente do Mestrado em Direitos Humanos da UFMS. Membro da ABDT, da ADPMS, da ABDI e do CEDIS/UNL.

**Gisele G. O. Albuquerque**

Mestranda em Direitos Humanos pela Universidade Federal do Mato Grosso do Sul - UFMS. Mediadora e conciliadora do TJMS.