

EFETIVIDADE DAS AUDIÊNCIA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO ONLINE

Adriana Damas Bessa¹
Alaide Custódia Lima Nascimento²

RESUMO: Com a rápida digitalização, compreender os pontos fortes e fracos das audiências online torna-se essencial para aprimorar e desenvolver estratégias mais efetivas na resolução de disputas. Sendo assim, o estudo em questão teve como objetivo explorar, mediante emprego da revisão bibliográfica, sobre a efetividade das audiências de mediação e conciliação online em relação às suas contrapartes presenciais. As audiências de mediação e conciliação digitais representam atualmente uma abordagem da política judiciária de acesso à justiça, porém, persistem dúvidas quanto à sua implementação. Assim sendo, embora as sessões online possam ser tão eficazes quanto as presenciais, é crucial considerar esses aspectos para manter a qualidade e a eficiência do processo na busca por acordos satisfatórios. Apesar dos desafios, as audiências virtuais têm conquistado aceitação e popularidade, especialmente em situações onde a presença física não é crucial. Com avanços tecnológicos e diretrizes claras para sua realização, elas continuam a ser uma opção valiosa e conveniente para resolver conflitos. Portanto, apesar dos desafios inerentes às sessões virtuais, é inegável que elas oferecem uma alternativa valiosa e eficaz para a busca de acordos satisfatórios.

3140

Palavras-chaves: Audiência. Eficácia. Resolução de Conflitos. Digitalização.

ABSTRACT: With rapid digitization, understanding the strengths and weaknesses of online hearings becomes essential to refine and develop more effective strategies in dispute resolution. Therefore, the study aimed to explore, through bibliographic review, the effectiveness of online mediation and conciliation hearings compared to their in-person counterparts. Digital mediation and conciliation hearings currently represent an approach to judicial policy for access to justice, yet doubts persist about their implementation. Thus, while online sessions may be as effective as in-person ones, it is crucial to consider these aspects to maintain the quality and efficiency of the process in seeking satisfactory agreements. Despite the challenges, virtual hearings have gained acceptance and popularity, especially in situations where physical presence is not crucial. With technological advancements and clear guidelines for their execution, they continue to be a valuable and convenient option for resolving conflicts. Therefore, despite the inherent challenges of virtual sessions, it is undeniable that they offer a valuable and effective alternative for seeking satisfactory agreements.

Keywords: Hearings. Effectiveness. Conflict Resolution. Digitalization.

¹Cursando mestrado em Direito na Veni University.

²Cursando mestrado em Direito na Veni University.

INTRODUÇÃO

A eficácia das audiências virtuais de mediação e conciliação emerge como um tema central no atual contexto jurídico. Com o avanço tecnológico e a crescente presença de plataformas digitais, a transição dos procedimentos judiciais tradicionais para o ambiente online tem se tornado comum, sobretudo no âmbito da resolução de disputas. A adoção de recursos eletrônicos para facilitar a mediação e conciliação entre partes envolvidas em questões legais suscita questionamentos sobre a efetividade e o impacto desses métodos na resolução de litígios.

Neste cenário, surge a necessidade premente de analisar minuciosamente a eficácia das audiências de mediação e conciliação realizadas digitalmente. O cerne da problemática reside na compreensão do verdadeiro alcance desses métodos virtuais na solução de conflitos, especialmente quando comparados aos procedimentos presenciais convencionais. Diante disso, a questão fundamental a ser respondida é: até que ponto as audiências de mediação e conciliação online são tão eficazes quanto as suas contrapartes presenciais na consecução de acordos satisfatórios para as partes envolvidas?

A escolha desse tema é justificada pela crescente integração de ferramentas tecnológicas no âmbito jurídico e pela necessidade premente de avaliar a eficácia dessas práticas, especificamente na resolução alternativa de conflitos. Com a rápida digitalização, compreender os pontos fortes e fracos das audiências online torna-se essencial para aprimorar e desenvolver estratégias mais efetivas na resolução de disputas.

O objetivo deste estudo é explorar sobre a efetividade das audiências de mediação e conciliação online em relação às suas contrapartes presenciais. O método empregado será uma revisão bibliográfica ampla, agregando estudos, artigos e pesquisas relevantes que abordem diretamente o tema proposto. Isso possibilitará uma análise minuciosa e fundamentada sobre o assunto em consideração.

MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Os métodos de resolução de litígios são ferramentas fundamentais para alcançar uma justiça eficaz e equitativa. No entanto, seu propósito primordial não é servir como um meio exclusivo para combater a lentidão das respostas judiciais ou garantir uma duração razoável

do processo. Embora esse não seja seu objetivo direto, como apontado por Ferreira (2016), é inegável que esses métodos podem, de maneira indireta, contribuir para esse efeito. Os meios consensuais de resolução de conflitos representam abordagens alternativas para resolver disputas entre partes sem recorrer ao sistema judicial formal. Eles se baseiam na colaboração e diálogo para encontrar soluções mutuamente aceitáveis.

Nesse sentido, os meios consensuais de resolução de conflitos estão intrinsecamente relacionados ao acesso à justiça, oferecendo uma rota alternativa e complementar ao sistema judicial convencional. Isso torna a resolução de disputas mais acessível, rápida e eficiente para as partes envolvidas. De acordo com Dias (2023), o direito de acesso à justiça envolve a busca por uma ordem jurídica justa, que se traduz na obtenção de uma justiça substancial. Essa noção refere-se à recepção oportuna e bem concebida de justiça, promovendo a melhoria da qualidade de vida almejada.

Recentemente, Urquiza e Correia (2018) apontaram para uma nova abordagem do acesso à justiça, não mais considerado apenas como um direito de ação convencional, mas sim como a efetiva administração justa da justiça. Essa nova perspectiva amplia a compreensão do acesso à justiça, indo além da mera disponibilidade dos órgãos judiciais estabelecidos. Não se restringe apenas à capacidade de proporcionar acesso à justiça por meio das instituições estatais, mas sim de garantir uma ordem jurídica equitativa e justa.

Cappelletti e Garth (1988), ao elaborarem um relatório sobre o acesso à justiça em várias nações por meio do Florence Project, identificaram os principais desafios na efetivação dos direitos. Eles apontaram questões de natureza econômica e social, desafios ligados à implementação de direitos que ultrapassam as fronteiras individuais e dificuldades relacionadas à inadequação dos métodos tradicionais de resolução de conflitos no século XX. Para superar esses obstáculos, propuseram as três fases do acesso à justiça. A primeira fase busca fornecer assistência legal aos menos favorecidos economicamente. A segunda fase se concentra na representação descentralizada de direitos, enquanto a terceira se manifesta através da informalização dos processos.

Segundo Dias (2023), entre essas fases, destaca-se a terceira onda, considerada mais atual, que se concentra na resolução alternativa de conflitos e na transformação das abordagens tradicionais e adversárias para solucionar disputas. Essa fase prioriza o uso de métodos consensuais, como mediação e conciliação, incentivando a resolução colaborativa

de conflitos e buscando resultados que atendam aos interesses de ambas as partes. Essa onda amplia a noção de justiça para além das instâncias judiciais, promovendo métodos mais flexíveis e menos formalizados para resolver litígios.

O novo Código de Processo Civil (CPC) de 2015 enfatiza a promoção das formas extrajudiciais de resolução de litígios, como mediação e conciliação. Segundo Dias (2023), essa ênfase se deve ao reconhecimento de que a mediação e a conciliação representam meios mais apropriados para resolver conflitos que vão além das soluções convencionais oferecidas pelas decisões judiciais estatais, indo ao encontro do acesso à justiça.

No contexto da conciliação e mediação, há ainda alguma confusão sobre seus significados precisos. Embora ambos sejam métodos consensuais de resolução de conflitos, o novo CPC esclarece suas diferenças. O artigo 165, parágrafo 2º, estabelece que o conciliador é preferencialmente designado quando as partes não possuem histórico prévio de relacionamento e tem permissão para sugerir uma solução para o litígio, sendo expressamente proibida qualquer forma de intimidação para forçar um acordo (BRASIL, 2015a).

Em resumo, a lei impede a realização da conciliação sob qualquer forma de coerção ou pressão sobre as partes envolvidas. Por outro lado, de acordo com o artigo 165, parágrafo 3º, do novo CPC, o mediador tem como preferência atuar quando há algum vínculo anterior entre as partes, auxiliando-as a compreender os pontos em conflito e os interesses envolvidos. O mediador atua como um facilitador da comunicação entre essas partes, ajudando-as a identificar, por meio do diálogo, uma solução mutuamente produtiva e amigável (BRASIL, 2015a).

No entendimento de Sales (2007), a conciliação representa um método de resolução de conflitos que busca resolver divergências com a ajuda de um terceiro, conhecido como conciliador. Embora muito semelhante à mediação, conforme apontado por Ferreira (2016), a distinção fundamental entre ambas reside na abordagem do diálogo entre as partes. De maneira geral, o conciliador propõe soluções para os litígios, enquanto o mediador incentiva as partes a encontrarem suas próprias soluções, focando na restauração da comunicação entre elas.

Segundo Tartuce (2008), a distinção entre conciliação e mediação reside no fato de que na conciliação busca-se um acordo, onde o conciliador pode apresentar uma proposta a

ser considerada pelas partes, incentivando a realização de acordos para encerrar o conflito. Em contrapartida, na mediação, o objetivo não é necessariamente alcançar um acordo, mas sim restaurar a comunicação entre as partes, a partir da qual podem encontrar uma solução para o litígio em questão.

Dessa forma, a conciliação lida com os conflitos de maneira mais superficial, buscando principalmente o acordo direto para encerrar a disputa. Enquanto isso, a mediação não apenas trata do contexto do conflito e procura resolvê-lo, mas também se esforça para restaurar os laços sociais entre as partes, envolvendo um terceiro imparcial e qualificado para auxiliar na resolução do impasse. Conforme apontado por Cabral (2017), a conciliação já é amplamente difundida no sistema jurídico brasileiro e desempenha um papel significativo na resolução amigável de controvérsias, embora não necessariamente resulte na redução do número de processos ou no alívio da carga judicial.

O reconhecimento da conciliação como um elemento essencial dos Juizados Especiais Cíveis impulsionou sua relevância no procedimento legal. Apesar das resistências iniciais, os resultados positivos fortaleceram a credibilidade desse modelo, e atualmente a maioria das disputas é resolvida durante as audiências de conciliação, evitando a necessidade da imposição de decisões judiciais, como mencionado por Cabral (2017). A conciliação é formalmente estabelecida no Código de Processo Civil e em algumas leis especiais, solidificando sua base legal.

Apesar de ser reconhecida e aplicada na teoria e na prática forense, a mediação enfrentava limitações em termos de força normativa, o que impactava a legitimidade de seus resultados e seus benefícios à sociedade, conforme observado por Cabral (2017). Esse cenário só se concretizou de maneira efetiva em 2015, como mencionado por Dias (2023), quando a mediação enfrentava resistências culturais e jurídicas, mas gradualmente conquistou espaço no cenário jurídico brasileiro.

Assim, a necessidade de regulamentar a mediação tornou-se crucial para sua inclusão definitiva no ordenamento jurídico do país. Essa regulamentação representou um passo importante para promover uma Justiça de melhor qualidade e contribuir para uma sociedade mais harmoniosa.

Dessa forma, o novo CPC introduziu um modelo multiportas, permitindo que o processo judicial contemplasse não apenas soluções impostas, mas também a oportunidade

de resolver conflitos por meio de conciliação ou mediação profissionalizada, utilizando técnicas específicas para atender às demandas, como destacado por Ferreira (2016). Com isso, a mediação e a conciliação passaram a ser respaldadas por disposições normativas que conferiram a essas instituições a segurança jurídica necessária para difundir uma cultura de pacificação, ampliando seu uso tanto no âmbito judicial quanto extrajudicial.

AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO VIRTUAIS

O avanço da cibercultura permeia diversos campos, inclusive o jurídico, impactando diretamente a atividade jurisdicional. A ascensão das novas tecnologias tem tornado o digital um novo espaço para conduzir processos legais. Neste contexto social contemporâneo, conforme observado por Sorrentino e Costa Neto (2020), não há alternativa para um sistema jurídico inteligente e eficiente senão integrar-se ao processo de modernização promovido pelos meios virtuais. É evidente que o mundo está passando por um processo de renovação tecnológica, no qual a função jurisdicional precisa acompanhar esse movimento inovador e se adaptar, caso contrário, corre o risco de se tornar obsoleta.

Essa situação representa uma oportunidade crucial para reforçar o sistema institucional, restaurar a confiança e aprimorar a reputação do Poder Judiciário. Estratégias direcionadas para fortalecer atividades inclusivas, alinhadas com a diversidade social e as necessidades do público, são fundamentais nesse contexto. É imprescindível, portanto, considerar o verdadeiro acesso à justiça como resultado da implementação de políticas públicas que abranjam todo o espectro do ordenamento jurídico, incluindo a inclusão judicial, conforme apontado por Iwakura e Viana (2022).

Atualmente, a tecnologia não se limita apenas a um papel instrumental, mas está introduzindo novos métodos de resolução de conflitos que estão transformando a forma como os litígios são encarados e como se acessa a justiça. Isso representa uma mudança tecnológica significativa no Direito (PINHO, 2020). De acordo com Spengler e Pinho (2018), no contexto das tecnologias que facilitam o acesso à justiça, a informatização da administração e dos processos judiciais, bem como a eficácia dos procedimentos eletrônicos, regulamentados especialmente pela Lei nº 11.419/2006, têm sido aliados importantes nesse processo.

Neste momento, é crucial adaptar a doutrina jurídica às oportunidades existentes, como é o caso da conciliação pré-processual. De acordo com Cachapuz e Eugenio (2021), a busca por soluções digitais para conflitos tornou-se evidente, incorporando a resolução de litígios online como uma das opções nos sistemas multiportas. A Resolução nº 125/2010 do CNJ representa um marco no tratamento e resolução de conflitos pelo Poder Judiciário, estabelecendo a Política Judiciária Nacional para o tratamento adequado de conflitos de interesse. Essa nova abordagem na resolução judicial de litígios permite ao judiciário reconhecer a possibilidade ou necessidade de não impor soluções decididas por terceiros em todos os conflitos, além de reconhecer diferentes abordagens de resolução (CNJ, 2010).

Tanto a Resolução nº 125/2010 do CNJ quanto o CPC e a Lei nº 13.140/2015 tiveram um papel fundamental em estabelecer a compreensão de que a conciliação e a mediação não são estranhas ao âmbito do Poder Judiciário. De acordo com Dias (2023), ao contrário, o acesso à justiça engloba a necessidade de disponibilizar métodos alternativos de resolução de conflitos, como a conciliação e a mediação, gratuitamente para todos. Como resultado, esses métodos não ficaram à margem do movimento de informatização em curso no judiciário brasileiro.

O artigo 6º da Resolução nº 125/2010 do CNJ sofreu alterações pela Emenda nº 2 em 2016, passando a incluir a competência do CNJ para “X – criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância [...]” (CNJ, 2010), tanto para questões pré-processuais quanto para demandas em andamento.

Além do que está estabelecido na Resolução do CNJ, a Lei nº 13.140/2015 (Lei de Conciliação), que representa um marco legal para a mediação no Brasil, menciona em seu artigo 46 que “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, 2015b, online). Isso sinaliza que o legislador também adaptou sua atuação para integrar a resolução de disputas à era digital e à sociedade da informação.

A busca por agilidade na resolução de conflitos é um anseio inegável da sociedade contemporânea. Garantir o acesso à justiça por meio de todos os recursos e ferramentas disponíveis tornou-se um desafio para os poderes judiciário e legislativo. Com o intuito de viabilizar transações à distância e, ao mesmo tempo, conferir validade jurídica a esses processos, o CNJ desenvolveu a plataforma digital de mediação digital. Essa plataforma

estabelece um ambiente virtual de diálogo entre as partes envolvidas, estando conectada de forma simultânea com o Poder Judiciário, como discutido por Cachapuz e Eugenio (2021).

Neste contexto, de acordo com Moreira e Santos (2020), no âmbito extrajudicial, existem meios digitais para a solução consensual de controvérsias. Assim, a Resolução nº 125/2010 do CNJ impõe requisitos para que as próprias entidades desenvolvam sistemas de mediação e conciliação digital (artigo 6º, X).

A mediação, conforme previsto na Lei nº 9.307/1996, pode ser realizada não apenas pela internet, mas também por outros meios de comunicação que permitam a transação à distância, como estabelecido no artigo 46 da Lei nº 13.140/2015. Essa abordagem oferece agilidade, eficácia nas respostas e economia de custos. No mesmo contexto, o artigo 18-A da Resolução nº 125 do CNJ aborda o Sistema de Mediação Digital ou à distância, bem como o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores. Dessa forma, a mediação digital pode ser considerada como uma das medidas adotadas pelos Estados para facilitar o acesso dos cidadãos à justiça, permitindo o uso de ferramentas que não demandem muitos recursos e tempo.

Do ponto de vista da administração de conflitos privados, destaca-se a aplicação das chamadas Online Dispute Resolution (ODR), permitindo a mediação e a conciliação, sobretudo na resolução de questões oriundas das relações de consumo (MOREIRA; SANTOS, 2020). O ODR engloba o uso de tecnologias de informação e comunicação no procedimento de resolução de disputas, seja durante todo o processo ou em etapas específicas.

O modelo ODR é aplicável em arbitragens, mediações, conciliações ou negociações realizadas parcial ou totalmente por meios automatizados. Esse método representa uma forma de virtualização, em que um processo se inicia e encerra em um ambiente digital, sem a necessidade de passar por etapas presenciais ou em instalações judiciais (MOREIRA; SANTOS, 2020).

Em essência, o ODR, que abrange a resolução de conflitos online, se enquadra no conceito mais amplo de Alternative Dispute Resolution (ADR) ou meios alternativos de solução de conflitos. Quanto à terminologia, a expressão "meios alternativos" de resolução de conflitos foi considerada inadequada por muito tempo, pois implicava no princípio da subsidiariedade (CACHAPUZ; EUGENIO, 2021). Cunha (2018) destaca essa observação,

argumentando que a ideia de uma justiça com várias portas não se refere a meios alternativos, mas sim a meios adequados. Ele defende que cada conflito possui uma abordagem mais apropriada para alcançar a melhor solução, levando em consideração suas características específicas. Nesse sentido, em alguns casos, o próprio sistema judicial estatal pode ser a alternativa mais adequada para a resolução do conflito.

Na esfera doutrinária, Cunha (2018) advoga pela expressão "meios adequados de solução de conflito", enquanto Gimenez e Spengler (2016) consideram a expressão "meios complementares de solução de conflito" mais apropriada, embora muitos ainda utilizem a denominação "meios alternativos", sem conotação pejorativa, simplesmente por ser o termo tradicionalmente adotado. Independentemente da terminologia adotada, esses métodos visam responder à necessária reforma do sistema judicial, buscando encontrar a melhor solução para cada situação sem que o Estado precise impor decisões sobre as partes envolvidas.

O ODR não representa apenas uma nova forma de abordagem, mas sim uma plataforma inovadora na qual outros métodos e processos podem ser implementados. É viável conduzir procedimentos de arbitragem e mediação online, bem como instruções e negociações judiciais envolvendo partes geograficamente distantes (CACHAPUZ; EUGENIO, 2021). Em essência, a resolução de conflitos online implica o uso de tecnologia que se integra aos métodos tradicionais de resolução offline, ao mesmo tempo em que permite o desenvolvimento de novos mecanismos.

A mediação e a conciliação digitais procuram reproduzir, de maneira bastante próxima, as sessões realizadas presencialmente, mas por meio de plataformas digitais que reúnem as partes e os mediadores ou conciliadores, os quais estão separados geograficamente.

PRÓS E CONTRAS DAS SESSÕES VIRTUAIS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

As audiências de conciliação e mediação virtuais representam uma adaptação considerável dos métodos de resolução de conflitos ao ambiente digital. Conforme Dias (2023) destaca, essas práticas, impulsionadas pela evolução tecnológica, são conduzidas online, oferecendo vantagens notáveis. Elas possibilitam a participação remota das partes

envolvidas, superando barreiras geográficas e viabilizando a presença de indivíduos que teriam dificuldades em comparecer fisicamente.

Adicionalmente, as audiências virtuais reduzem custos e tempo ao eliminar a necessidade de deslocamento até o local físico da audiência. Destaca-se também a flexibilidade de horários como uma grande vantagem, pois permite que as partes escolham momentos mais convenientes, alinhando o processo às suas agendas pessoais e profissionais (DIAS, 2023). Conseqüentemente, como salientado por Spengler e Pinho (2018), a mediação e conciliação online trazem benefícios tanto para o sistema judiciário quanto para as partes envolvidas. Isso se deve à superação de muitos obstáculos que anteriormente dificultavam a participação em audiências presenciais de conciliação, agora minimizados com a adoção desses métodos conduzidos eletronicamente.

Apesar de a mediação e conciliação digitais representarem atualmente uma abordagem da política judiciária de acesso à justiça, persistem dúvidas quanto à sua implementação. Conforme discutido por Spengler e Pinho (2018), enquanto a inclusão digital busca o pleno uso das plataformas virtuais, a verdadeira necessidade reside na implementação de mecanismos que facilitem essa inclusão digital. Assim, como mencionado por Dias (2023), os esforços para introduzir novos métodos, especialmente do ponto de vista tecnológico, voltados para garantir o acesso à justiça, enfrentam desafios significativos de adaptação e consolidação, apesar dos benefícios potenciais que oferecem.

Um dos elementos mais significativos para entender os desafios na adoção de ferramentas virtuais está relacionado à realidade social da exclusão digital. Há também a falta de conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos e sua aplicação por meio de ferramentas virtuais. Além disso, persiste uma incerteza em relação à funcionalidade e eficácia desses métodos quando utilizados com recursos tecnológicos. Ademais, os próprios conciliadores e mediadores enfrentam desafios, precisando se adaptar às inovações e muitas vezes abandonar práticas tradicionais empregadas em audiências presenciais (ALMEIDA FILHO, 2015).

A implementação de procedimentos eletrônicos ou de mediação e conciliação virtual é afetada pela exclusão digital, especialmente entre os mais necessitados ou vulneráveis, que frequentemente não possuem acesso ao sistema digital, tornando-se marginalizados no ambiente virtual. Conforme observado por Dias (2023), a realização exclusiva de uma

audiência por videoconferência impede a participação daqueles excluídos digitalmente, pois lhes falta o pré-requisito essencial: o acesso à internet, seja por falta de acesso ou por falta de familiaridade com o uso das tecnologias.

Nesse sentido, é importante destacar que a modalidade virtual também enfrenta desafios. Segundo Dias (2023), a qualidade da comunicação desempenha um papel fundamental. Problemas técnicos, como conexões instáveis à internet, podem interferir na interação e compreensão mútua durante as sessões online, prejudicando a qualidade do processo. A capacidade de adaptação das técnicas dos mediadores é crucial. Eles devem habilmente criar um ambiente virtual que promova confiança e comunicação aberta entre as partes. Isso implica assegurar que todos sejam ouvidos e compreendidos, mesmo na ausência de presença física.

A confidencialidade também se destaca como um ponto crítico. Garantir a privacidade das informações trocadas durante a mediação ou conciliação online é essencial para preservar a integridade do processo. Ademais, embora as audiências online ofereçam conveniência e acessibilidade, certos aspectos das sessões presenciais, como a habilidade de interpretar expressões faciais e corporais com maior precisão, podem ser comprometidos, afetando possivelmente a profundidade da compreensão mútua entre as partes envolvidas (DIAS, 2023).

3150

Dessa forma, embora as sessões online possam ser tão eficazes quanto as presenciais, é crucial considerar esses aspectos para manter a qualidade e a eficiência do processo na busca por acordos satisfatórios. Apesar dos desafios, as audiências virtuais têm conquistado aceitação e popularidade, especialmente em situações onde a presença física não é crucial. Com avanços tecnológicos e diretrizes claras para sua realização, elas continuam a ser uma opção valiosa e conveniente para resolver conflitos (DIAS, 2023).

De fato, as diretrizes públicas para o acesso virtual à justiça são cruciais, mas não são suficientes por si só. A igualdade no acesso à internet é igualmente vital para uma inclusão digital efetiva. Como apontado por Spengler e Pinho (2018), garantir um acesso equitativo à internet é fundamental para que a mediação e a conciliação online sejam acessíveis a todos. A falta de acesso confiável à internet pode excluir muitos indivíduos desses recursos, limitando sua participação em processos legais virtuais.

Assim, apesar das audiências online demonstrarem ser uma alternativa viável, permitindo acesso mais amplo e conveniência para as partes envolvidas, os desafios técnicos, a perda de nuances na comunicação não verbal e a necessidade de adaptação das técnicas para o ambiente virtual são pontos críticos a serem considerados. Em contrapartida, como destacado por Costa (2021), as audiências presenciais proporcionam a vantagem da interação direta e da capacidade de interpretar expressões e gestos detalhadamente, o que facilita uma compreensão mais profunda das dinâmicas envolvidas.

Dessa forma, Costa (2021) destaca que a eficácia das audiências de mediação e conciliação, quer sejam online ou presenciais, apresenta múltiplos aspectos e não pode ser claramente determinada como superior em relação à outra. Ambos os cenários possuem vantagens e desvantagens, sendo crucial considerar as particularidades das partes envolvidas, a natureza do conflito e a disponibilidade de recursos tecnológicos ao fazer essa escolha.

Assim, refletir sobre a eficácia das audiências, sejam elas online ou presenciais, é crucial para aprimorar constantemente os métodos de resolução de conflitos. Compreender as vantagens e limitações de cada contexto é fundamental para assegurar que os processos de mediação e conciliação atendam adequadamente às necessidades das partes, promovendo uma justiça efetiva e a obtenção de acordos satisfatórios. Portanto, a implementação de diretrizes para acesso virtual à justiça deve ser acompanhada por esforços significativos para garantir que todos tenham acesso igualitário à infraestrutura e tecnologias necessárias para participar efetivamente de audiências de mediação e conciliação online. Isso contribuirá para a verdadeira inclusão e acessibilidade desses métodos a todos os segmentos da sociedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da investigação sobre a efetividade das audiências de mediação e conciliação online em relação as audiências presenciais, torna-se claro que a busca por determinar a superioridade entre esses métodos é complexa e multifacetada. A questão fundamental sobre até que ponto as sessões online são tão eficazes quanto as presenciais na obtenção de acordos satisfatórios para as partes envolvidas é uma indagação que demanda uma análise cuidadosa.

Ao longo deste estudo, foi possível identificar que ambos os contextos - o virtual e o presencial - apresentam vantagens e desafios únicos. As audiências online oferecem maior

acessibilidade e conveniência, ampliando o alcance das oportunidades de resolução de conflitos. No entanto, enfrentam desafios relacionados à qualidade da comunicação e à perda de nuances presentes nas interações presenciais.

Por outro lado, as audiências presenciais proporcionam uma interação direta que permite uma compreensão mais detalhada das expressões e gestos, facilitando a construção de acordos mais profundos. Contudo, podem ser limitadas pela necessidade de deslocamento físico e custos associados. Portanto, ao responder à questão fundamental, não se pode estabelecer uma supremacia definitiva entre as duas modalidades. Ambos os métodos possuem seu valor e limitações, e a escolha entre eles deve ser feita considerando as necessidades específicas das partes envolvidas e a natureza do conflito.

Contudo, considerando o atual contexto da sociedade, tem-se que mesmo considerando as complexidades e desafios associados às audiências de mediação e conciliação online, é inegável que o meio virtual oferece benefícios significativos. A sua natureza acessível e conveniente amplia consideravelmente as oportunidades de resolução de conflitos. Portanto, apesar dos desafios inerentes às sessões virtuais, é inegável que elas oferecem uma alternativa valiosa e eficaz para a busca de acordos satisfatórios.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. **Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no Brasil**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Senado Federal; Diário Oficial da União, 16 mar. 2015a.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília: Senado Federal; Diário Oficial da União, 26 jun. 2015b.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A Evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil. **Revista FONAMEC**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 368-383, 2017.

CACHAPUZ, R. R., EUGENIO, A. D. Tecnologia a serviço do acesso à justiça: meios adequados de resolução de conflitos na sociedade moderna. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 3, p. 981-1005, 2021.

CNJ - 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, 29 nov. 2010.

COSTA, Rosalina Moitta Pinto. Os novos paradigmas da mediação on-line. **Revista de Direito Brasileira**, Florianópolis, v. 28, n. 11, p. 367-386, 2021.

CAPPELLETTI, M., GARTH, B. **Acesso à Justiça.** Porto Alegre: Fabris, 1988.

CUNHA, Leonardo Carneiro. Art. 1º da Lei 13.140/2015. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, César Felipe (org.). **Lei de mediação comentada artigo por artigo: dedicado à memória da Profª. Ada Pellegrini Grinover.** Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2018.

DIAS, Thiana Galdino. **Virtualizações cíveis e acesso à justiça: estudo de caso do Centro Judiciário De Solução De Conflitos E Cidadania (CEJUSC) do Recife no período de 2020 a 2022.** 2023. 228 f. Dissertação (Mestrado em Direito, Mercado, Compliance e Segurança Humana) - Faculdade CERS, Recife, Pernambuco, 2023.

FERREIRA, Dauquiria de Melo. **Conciliação e mediação como instrumentos de tratamento de demandas repetitivas no Poder Judiciário.** 2016. 146 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, Sergipe, 2016.

GIMENEZ, C. P. C., SPENGLER, F. M. **O mediador na resolução 125/2010 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas.** Águas de São Pedro: Livronovo, 2016.

3153

IWAKURA, C. R., VIANA, P. L. S. Judiciário digital: o que é mito e o que é verdade sobre as barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. **Confluências: Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito**, Niterói, v. 24, n. 1, p. 140-157, 2022.

MOREIRA, T. R., SANTOS, K. E. G. Acesso à justiça e tecnologia: Reflexões necessárias para o contexto brasileiro. **Revista Em Tempo**, [s. l.], v. 20, n. 1, 2020.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação online e as novas tendências em tempos de virtualização por força da pandemia de Covid-19.** 2020.

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

SORRENTINO, L. Y., COSTA NETO, R. S. O Acesso digital à Justiça-A imagem do Judiciário Brasileiro e a prestação jurisdicional nos novos tempos. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios-TJDFT**, 2020.

SPENGLER, F. M., PINHO, H. D. B. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-258, 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civil.** São Paulo: Editora Método, 2008.

URQUIZA, A. H. A., CORREIA, A. L. Acesso à justiça em Cappelletti/Garth e Boaventura de Souza Santos. **Revista de Direito Brasileira**, v. 20, n. 8, p. 305-319, 2018.