

## MEDIAÇÃO COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

MEDIATION AS AN ALTERNATIVE METHOD OF CONFLICT RESOLUTION

LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Thamires Ferreira Mascarenhas<sup>1</sup>

Eliane Carvalho Falcão<sup>2</sup>

**RESUMO:** O Judiciário vem durante os últimos anos, se abotoando de processos judiciais sem perspectiva de resolução rápida e eficiente. Dessa forma, tem-se a a Mediação que ao seu turno busca resolver esse problema, trazendo em seu formato mecanismos de operação que facilite e traz maior agilidade nos processos. Diante disso, o presente estudo tem como objetivo realizar um estudo sobre as formalidades jurídicas da Mediação no novo texto processual civil. Tal medida serve como desafogamento do Poder Judiciário Brasileiro. Na metodologia, foi realizada uma revisão de literatura baseada nas bases de pesquisa Scielo e Google Acadêmico. Nos resultados, dada a importância que possui a resolução de conflitos e litígios que vem abarrotando no Judiciário, a Mediação, vem se provando um eficaz meio de se resolver essa problemática. Com o advento do Código de Processo Civil de 2015, esse procedimento se ampliou, dando mais ênfase na facilidade e agilidade na resolução de processos. Assim, a mediação no contexto do Poder Judiciário brasileiro tem se mostrado uma ferramenta eficaz e com diversos resultados positivos. Sua crescente utilização reflete não apenas a busca por formas mais ágeis e acessíveis de resolução de conflitos, mas também a resposta às limitações do modelo tradicional de litígio, que tende a ser mais demorado e oneroso.

1151

**Palavras-chave:** Mediação. Conflitos. Solução. Processo Civil.

**ABSTRACT:** In recent years, the Judiciary has been overwhelmed by lawsuits with no prospect of a quick and efficient resolution. Thus, Mediation has sought to solve this problem by introducing operational mechanisms that facilitate and speed up the processes. In view of this, the present study aims to conduct a study on the legal formalities of Mediation in the new civil procedural text. This measure serves as a relief for the Brazilian Judiciary. In the methodology, a literature review was carried out based on the Scielo and Google Scholar research databases. In the results, given the importance of resolving conflicts and disputes that have been overwhelming the Judiciary, Mediation has proven to be an effective means of resolving this problem. With the advent of the 2015 Code of Civil Procedure, this procedure has expanded, placing greater emphasis on ease and speed in resolving cases. Thus, mediation in the context of the Brazilian Judiciary has proven to be an effective tool with several positive results. Its growing use reflects not only the search for more agile and accessible forms of conflict resolution, but also the response to the limitations of the traditional litigation model, which tends to be more time-consuming and costly.

**Keywords:** Mediation. Conflicts. Solution. Civil Procedure.

<sup>1</sup>Discente no curso de Direito, Universidade de Gurupi- UNIRG.

<sup>2</sup>Professora e orientadora no curso de Direito, Universidade de Gurupi- UNIRG.

**RESUMEN:** Durante los últimos años, el Poder Judicial se ha estado abarrotando de procedimientos judiciales sin perspectivas de una resolución rápida y eficaz. De esta manera tenemos la Mediación, que a su vez busca resolver este problema, trayendo a su formato mecanismos operativos que faciliten y aporten mayor agilidad a los procesos. Ante ello, el presente estudio pretende realizar un estudio sobre las formalidades jurídicas de la Mediación en el nuevo texto procesal civil. Esta medida sirve para aliviar al Poder Judicial brasileño. En la metodología se realizó una revisión de la literatura basada en las bases de investigación de Scielo y Google Scholar. En los resultados, dada la importancia de resolver los conflictos y controversias que se han visto masificados en el Poder Judicial, la Mediación ha demostrado ser un medio eficaz para resolver este problema. Con la llegada del Código de Procedimiento Civil de 2015, este procedimiento se amplió, poniendo más énfasis en la facilidad y agilidad en la resolución de los casos. Así, la mediación en el contexto del Poder Judicial brasileño ha demostrado ser una herramienta eficaz con varios resultados positivos. Su creciente uso refleja no sólo la búsqueda de formas más ágiles y accesibles de resolución de conflictos, sino también la respuesta a las limitaciones del modelo de litigio tradicional, que tiende a ser más lento y costoso.

**Palabras clave:** Mediación. Conflictos. Solución. Procedimiento Civil.

## 1. INTRODUÇÃO

A questão envolvendo a acessibilidade da população à Justiça tem sido amplamente discutida nos últimos anos. Isso decorre principalmente por um motivo único: o atolamento de processos encontrados no Poder Judiciário, que acaba por deixar o sistema processual lento e oneroso. Soma-se a isso, o fato de que grande parte da população carente não tem o acesso – que é uma garantia constitucional – devido à Justiça.

Dessa forma, o que se encontra hoje é a existência de uma superlotação de processos no Poder Judiciário. Sem desmerecer o direito que todo cidadão possui de ter acesso a justiça, o que se discute é maneira como essa justiça é feita. Em outras palavras: de que forma o Poder Judiciário está a solucionar os seus litígios.

Como forma de desafogar o Poder Judiciário e aproximar a Justiça da população, foi criada duas medidas: a conciliação e a mediação. A conciliação e a mediação buscam além de resolver os conflitos, trazerem uma economia e celeridade processual, o que gera uma agilidade nos numerosos processos existentes.

Para fins desse estudo, foca-se na mediação. Insta salientar que na mediação, é um processo de resolução de conflitos no qual uma terceira parte neutra (o mediador) auxilia as partes envolvidas em um desacordo a negociar e chegar a um acordo de forma colaborativa, sem a necessidade de recorrer a processos judiciais formais (BRITO, 2020).

Para explorar esse assunto, discutem-se inicialmente os conceitos, princípios e

diferenças existente entre a conciliação e mediação, que mesmo sendo semelhantes, possuem características e procedimentos diferentes e independentes.

Em seguida serão discorridos os assuntos referentes ao art. 334 do novo texto processual, pelo qual traz de fato as novas regras para a audiência e formalidades da Conciliação e da Mediação, como os prazos, condições, requisitos, punições e etc.

Objetivando discorrer sobre a mediação, esta pesquisa se baseou em responder a seguinte questão: qual a eficácia da resolução de conflitos da mediação no sistema Judiciário brasileiro?

É evidente que o presente estudo não pretende um estudo exaustivo e aprofundado do tema. Ao contrário, pretende apenas pincelar esse tema de maneira limitada e com base em referências bibliográficas.

## 2. O PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO: BREVES APONTAMENTOS

Antes de se adentrar na discussão central desse estudo é preciso apresentar inicialmente o real quadro ao qual o Poder Judiciário brasileiro se encontra. Nesse sentido, neste tópico será apresentado os principais aspectos envolvendo a realidade encontrada atualmente pelo Judiciário.

O sistema político brasileiro é formado por três poderes; são eles: o Poder Judiciário, o Poder Executivo e o Poder Legislativo. Para fins desse estudo, foca-se somente no Poder Judiciário. Segundo Andrade et al. (2019), o Poder Judiciário é responsável por garantir os direitos individuais, coletivos e sociais e principalmente, resolver conflitos entre cidadãos, entidades e Estado.

No contexto atual, o Judiciário vem tendo significativas mudanças na sua estrutura, muito motivado por variados obstáculos e dificuldades encontrados nas últimas décadas. Isso é decorrente pelo fato de que o Judiciário é considerado por muitos como um sistema lento e vagaroso, não conseguindo dar uma resposta ágil à sociedade dos litígios aos quais possui (SILVA, 2021).

Essa imagem ao qual o Poder Judiciário repassa à sociedade e ao sistema político está ancorado no fato de que há uma enorme demanda de processos, pelos quais esse Poder não tem respondido de forma eficiente e ágil, o que acaba por acarretar em uma numerosa quantidade de processos jurídicos.

Para ilustrar a afirmativa acima, recentemente dados do relatório Justiça em Números 2023 indicam que, em 2022, foram mais de 31,5 milhões de novos processos, incremento de 10% em relação ao ano anterior e recorde na série histórica nos últimos 14 anos. Em outubro de 2023, 84 milhões de processos tramitavam nos tribunais do país (CNJ, 2023).

Apenas pelo exemplo acima mostrado, é nítido observar que o sistema judicial brasileiro é configurado como um amontoado de processos que ainda não encontraram resolução. Esse número elevado, somado a outros problemas formam o quadro geral dos desafios ao qual se explica a lentidão do Poder Judiciário.

O cenário encontrado por esses dados, se traduzem no descrédito que a sociedade vem tendo com o Poder Judiciário. Como intuito de detectar a imagem pública do Poder Judiciário diante da sociedade, foi exposto no ano de 2019 um Sumário Executivo de iniciativa da Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) que trouxe uma visão clara sobre o Judiciário (IPESPE, 2019).

O resultado desse documento mostrou que o Judiciário possui uma imagem ainda ligada às ideias de morosidade e burocracia, o que também explica o porquê de muitos cidadãos não recorrerem à Justiça e também ao aumento da concepção negativa a respeito do Judiciário (IPESPE, 2019).

A respeito desse último dado, a mesma pesquisa aponta que há vários sentimentos negativos da sociedade quando se analisa o Poder Judiciário brasileiro: tristeza (13%), indignação (12%), vergonha (11%) e medo (6%). Sobre os sentimentos positivos, estes estão ancorados na esperança, com 12% das menções (IPESPE, 2019).

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) buscou identificar a opinião da sociedade a respeito do funcionamento da Justiça. Publicado em 2019 por meio do documento “Justiça em Números” mostrou que cerca de 54% da população acreditam que o Judiciário possui um funcionamento muito mal. Essa mesma imagem é traduzida quando se analisa a visão entre os membros da Justiça, como advogados que acreditam negativamente no funcionamento das Cortes brasileiras (59%). (CNJ, 2019)

Com os dados acima mostrados, fica nítido novamente que o Poder Judiciário enfrenta problemas de ordem imediata, ou seja, há uma enorme quantidade de processos pelos quais ainda não foram resolvidos. Esses problemas, que a priori, poderia se resumir a um contexto interno, acaba por ser visto pela sociedade em geral, que responde a essa situação criando uma imagem negativa sobre o Judiciário.

O cenário é ainda mais alarmante quando os próprios membros do sistema jurídico também corroboram com a sociedade. Nesse caso, como mostrou o dado acima, os advogados também possuem uma imagem negativa do Judiciário, o que mostra o quão urgente se faz pensar e analisar medidas de mudanças.

Por conta disso, buscando mudar essa imagem e trazer mais eficácia e agilidade nos processos, o Judiciário brasileiro tem feito uso de algumas ações jurídicas visando sanar esses obstáculos, que serão melhores analisadas a seguir.

### 3. DOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os métodos alternativos de resolução de conflitos (MARC) são mecanismos que oferecem alternativas ao processo judicial tradicional para resolver disputas. Esses métodos são geralmente mais rápidos, econômicos e flexíveis, permitindo que as partes envolvidas cheguem a um acordo de maneira colaborativa e menos adversarial. Os principais MARC incluem a mediação, a arbitragem, a conciliação e a negociação. Esses métodos são amplamente utilizados em disputas civis, comerciais, trabalhistas e familiares, entre outros (SILVA, 2021).

Primeiramente, encontra-se a arbitragem. Conceitualmente, a arbitragem é um método alternativo de resolução de conflitos em que as partes envolvidas escolhem um ou mais árbitros (terceiros neutros) para decidir a questão em disputa, sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário. Ao contrário da mediação, na qual as partes buscam um acordo negociado, a arbitragem envolve uma decisão vinculativa, ou seja, a decisão do árbitro é final e obrigatória, semelhante a uma sentença judicial (MOURA, 2020).

De acordo com Bó e Oliveira (2022), as partes têm a liberdade de escolher os árbitros e estabelecer as regras do processo arbitral. Elas podem definir o número de árbitros, o local da arbitragem, a língua utilizada e até as regras a serem seguidas durante o procedimento.

A decisão emitida pelo(s) árbitro(s), conhecida como sentença arbitral, é obrigatória e tem o mesmo efeito de uma decisão judicial. As partes devem cumprir a decisão, e a sentença arbitral pode ser executada judicialmente, se necessário (VASCONCELOS, 2022).

As partes podem escolher árbitros com conhecimento especializado no tema do conflito, o que é especialmente útil em disputas técnicas ou comerciais complexas. Por exemplo, em disputas envolvendo engenharia, tecnologia ou comércio internacional, pode-se optar por árbitros que sejam especialistas nesses campos (VASCONCELOS, 2022).

Ao contrário dos processos judiciais, que geralmente são públicos, a arbitragem é um

procedimento confidencial, o que é vantajoso para empresas e indivíduos que preferem manter as disputas privadas e longe dos olhos do público (VASCONCELOS, 2022).

O processo de arbitragem é mais flexível do que os tribunais formais. As partes podem escolher como será conduzido o procedimento, adaptando-o às suas necessidades específicas e ao tipo de disputa. No entanto, esse método também possui pontos negativos. De acordo com Bó e Oliveira (2022), embora a arbitragem seja geralmente mais rápida que um processo judicial, ela pode ser custosa. As partes são responsáveis por pagar os honorários dos árbitros, além dos custos administrativos de instituições arbitrais. Isso pode tornar a arbitragem cara, especialmente em casos complexos com vários árbitros ou processos longos.

Para Schutz et al. (2023), uma vez proferida a sentença arbitral, as opções para recorrer da decisão são muito limitadas, se comparadas ao sistema judicial. As partes geralmente não podem apelar de uma sentença arbitral, a menos que haja um vício processual ou violação grave das regras.

Por sua vez, Luciano et al. (2023) acentuam que a arbitragem só pode ocorrer se ambas as partes concordarem em utilizá-la como método de resolução de disputas, seja por meio de um contrato de arbitragem ou por um acordo posterior. Isso limita sua aplicabilidade quando uma das partes prefere o litígio judicial.

Além da arbitragem, tem-se a Negociação. Ramos (2024) explica que é um método direto de resolução de conflitos, no qual as partes envolvidas negociam diretamente para encontrar uma solução. Não há a participação de um terceiro (mediador, árbitro ou conciliador).

Dentre as suas características principais, encontra-se a autonomia total, onde as partes têm controle completo sobre o processo e o resultado. Também é um método informal, ou seja, pode ocorrer em qualquer ambiente e a qualquer momento. E é flexível, onde não há regras específicas a seguir (RAMOS, 2024).

Outro método é a Conciliação. Este é um método alternativo de resolução de conflitos em que um conciliador, que é um terceiro imparcial, auxilia as partes envolvidas a chegarem a um acordo. Esse processo é muitas vezes utilizado em disputas civis, comerciais, trabalhistas e familiares. A conciliação pode ocorrer em diversas etapas de um conflito, desde o início até a fase de execução de um acordo (PRATES, 2023).

O conciliador atua como facilitador, ajudando as partes a se comunicarem e a explorarem opções para a resolução do conflito. Ele pode fazer sugestões, propor soluções e oferecer um ponto de vista externo. As partes participam da conciliação de forma voluntária,

podendo desistir do processo a qualquer momento (PRATES, 2023).

O processo de conciliação é geralmente sigiloso, o que significa que as informações discutidas não podem ser divulgadas fora das sessões. Isso proporciona segurança às partes envolvidas. Pode ser adaptado às necessidades e circunstâncias específicas das partes, permitindo maior controle sobre como as discussões são conduzidas (PRATES, 2023).

A conciliação promove um diálogo aberto entre as partes, permitindo que expressem suas preocupações e interesses, o que pode levar a um entendimento mútuo. Assim como a arbitragem, também possui pontos negativos. Segundo Luciano et al. (2023) a conciliação depende da disposição das partes em cooperar e negociar de boa-fé. Se uma das partes não estiver disposta a colaborar, o processo pode falhar. Em situações onde há um desequilíbrio significativo de poder entre as partes, a conciliação pode resultar em um acordo injusto, pois a parte mais fraca pode se sentir pressionada a aceitar termos desfavoráveis.

O conciliador atua apenas como um facilitador e não pode impor soluções. Se as partes não conseguirem chegar a um acordo, podem precisar recorrer a um processo judicial. Embora a conciliação possa resultar em um acordo, não há garantias de que as partes cumprirão os termos estabelecidos. Isso pode exigir um novo processo para garantir a execução (RAMOS, 2024).

De todo modo, os métodos alternativos de resolução de conflitos são ferramentas importantes para resolver disputas de forma mais rápida, econômica e menos formal. Ao priorizarem o diálogo, a flexibilidade e a cooperação, esses métodos permitem que as partes mantenham maior controle sobre o processo e o resultado, promovendo soluções mais satisfatórias e equilibradas.

No entanto, sua eficácia depende da boa-fé e disposição das partes em colaborar, e pode haver limitações quando há grandes desequilíbrios de poder ou em casos que exijam recursos judiciais para garantir a execução de decisões.

### 3.1 DA MEDIAÇÃO

A mediação é um processo de resolução de conflitos no qual uma terceira parte neutra (o mediador) auxilia as partes envolvidas em um desacordo a negociar e chegar a um acordo de forma colaborativa, sem a necessidade de recorrer a processos judiciais formais. O objetivo é promover o diálogo e a compreensão mútua para que as partes possam encontrar soluções que atendam aos interesses de todos os envolvidos (CAMARA, 2019).

Dentre as suas características, encontra-se a neutralidade do mediador. Andrade et al. (2019) explicam que o mediador não toma partido nem impõe soluções. Sua função é facilitar a comunicação e o entendimento entre as partes, assegurando que ambas tenham a oportunidade de expressar seus pontos de vista.

Encontra-se também a voluntariedade. A mediação é um processo voluntário, ou seja, as partes participam por livre escolha. Elas podem desistir do processo a qualquer momento, caso sintam que não está sendo produtivo. Além disso, tem-se a confidencialidade, onde tudo o que é discutido na mediação permanece confidencial, o que incentiva as partes a serem mais abertas e honestas durante as negociações (CAMARA, 2019).

Soma-se a isso que as partes têm o controle sobre o resultado final. Diferentemente de um julgamento, em que um juiz ou árbitro decide a solução, na mediação as partes negociam e concordam com os termos do acordo, se for alcançado (CAMARA, 2019).

A mediação se concentra nos interesses das partes, ou seja, naquilo que elas realmente desejam obter da resolução do conflito, em vez de determinar culpados ou apontar erros do passado. Em comparação com os processos judiciais, a mediação tende a ser mais rápida e menos onerosa. Como o foco está na resolução consensual, muitas disputas podem ser resolvidas em menos tempo e com custos menores (SILVA; FILHO, 2020).

Na mediação existem alguns tipos de conflitos que podem ser resolvidos por meio desse método. Sobre esses tipos, cita-se:

**Conflitos Familiares:** É frequentemente usada em disputas familiares, como divórcios, guarda de filhos e divisão de bens. Ela ajuda a reduzir o impacto emocional e psicológico que processos litigiosos podem causar nas famílias.

**Conflitos Comerciais:** Empresas podem recorrer à mediação para resolver disputas entre sócios, contratos comerciais, dívidas ou conflitos trabalhistas, sem prejudicar as relações comerciais de longo prazo.

**Conflitos Cíveis:** Disputas de vizinhança, questões de propriedade, contratos e outros conflitos cíveis também podem ser resolvidos por meio da mediação, evitando a sobrecarga dos tribunais.

**Conflitos Trabalhistas:** Pode ajudar a resolver disputas entre empregadores e empregados, evitando greves e ações judiciais prolongadas.

**Conflitos Comunitários:** É usada para resolver tensões em bairros ou entre grupos sociais, promovendo a paz e o entendimento em áreas de convivência comum.

(SILVA; FILHO, 2020, p. 15)

No que tange as suas vantagens, Ramos (2024) menciona que como o processo é colaborativo e menos adversarial, a mediação ajuda a preservar ou até fortalecer os relacionamentos entre as partes, que, em muitos casos, precisam continuar convivendo ou



trabalhando juntas.

A mediação permite a criação de soluções personalizadas, adaptadas às necessidades específicas das partes. Isso é diferente de um processo judicial, que muitas vezes resulta em decisões padronizadas e menos flexíveis (DIDIER JR., 2019).

O ambiente cooperativo da mediação é menos estressante do que um tribunal, onde há confronto direto. Isso ajuda as partes a manterem a calma e a encontrarem soluções de forma mais construtiva. Além disso, a rapidez com que os acordos podem ser alcançados em uma mediação diminui os custos financeiros e emocionais, comparado aos longos processos judiciais (DIDIER JR., 2019).

Apesar das suas vantagens, a mediação apresenta desafios. Nos dizeres de Tavares (2022), para que a mediação seja bem-sucedida, é essencial que ambas as partes estejam dispostas a cooperar e a negociar de boa-fé. Se uma das partes não estiver comprometida com o processo, a mediação pode não produzir resultados satisfatórios.

Soma-se a isso, se uma das partes em um conflito tiver significativamente mais poder (financeiro, social ou emocional) que a outra, o mediador precisa estar atento para garantir que o processo permaneça justo e equilibrado, evitando que uma parte domine a outra (TAVARES, 2022).

Outro desafio é que nem todas as mediações resultam em um acordo. Embora o processo seja eficaz em muitos casos, há situações em que as partes não conseguem encontrar um meio-termo, e o conflito pode acabar indo para a justiça (TAVARES, 2022).

O mediador é a peça central da mediação. Ele precisa ser um facilitador de comunicação, ajudando as partes a entenderem seus próprios interesses e os interesses da outra parte. Suas principais funções incluem: escutar ativamente e garantir que todas as partes sejam ouvidas; facilitar o diálogo entre as partes de forma construtiva, guiar o processo de negociação, mas sem impor soluções; buscar pontos de convergência entre os interesses das partes e incentivar soluções criativas e acordos que beneficiem ambos os lados (TAVARES, 2022).

#### **4. ANÁLISE DA EFICÁCIA DA MEDIAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

Conforme já exposto, a mediação é um método alternativo de resolução de conflitos que tem ganhado destaque no Brasil, especialmente no âmbito do Poder Judiciário. A sua eficácia é um tema relevante, considerando a sobrecarga dos tribunais e a busca por soluções mais rápidas e eficientes para as disputas judiciais.

A mediação no Brasil é regulamentada pela Lei nº 13.140/2015, que estabelece diretrizes para a prática da mediação e incentiva sua utilização em processos judiciais e extrajudiciais. O Novo Código de Processo Civil (CPC) de 2015 também promove a mediação como uma alternativa ao litígio, incluindo diretrizes sobre sua aplicação no contexto judicial.

O Poder Judiciário Brasileiro tem promovido a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), que são responsáveis por realizar sessões de mediação e conciliação. Os CEJUSCs têm se tornado cada vez mais comuns em diversos tribunais, oferecendo um espaço para a resolução pacífica de disputas.

Fato é que a eficácia da mediação no Poder Judiciário é altamente positiva. De acordo com Moura (2020), os Centros Judiciários de Solução de Conflitos têm demonstrado resultados positivos em diversas áreas, incluindo família, consumidor e cíveis. Muitas vezes, as taxas de acordo superam 70%, demonstrando a eficácia da mediação.

Ao discorrer sobre esse tema, Brito (2020) afirma que a mediação tem contribuído para a diminuição da demanda por processos judiciais, permitindo que muitos conflitos sejam resolvidos fora do ambiente litigioso. Isso alivia a carga sobre o sistema judicial e acelera a resolução de casos.

Vavgenczak e Ningeliski (2024) por sua vez aduzem que as sessões de mediação costumam ser mais rápidas do que os processos judiciais tradicionais, proporcionando às partes uma solução mais célere para suas disputas. Os acordos resultantes da mediação tendem a ser mais satisfatórios para as partes, pois são construídos por elas mesmas. Isso aumenta a probabilidade de cumprimento dos acordos, reduzindo a necessidade de futuras disputas.

A mediação permite que as partes mantenham um diálogo aberto e colaborativo, o que é especialmente importante em disputas familiares e comerciais, onde o relacionamento entre as partes pode ser crucial. Além disso, a mediação pode oferecer uma alternativa acessível à população, permitindo que pessoas que não têm condições de arcar com os custos de um processo judicial consigam resolver suas disputas de forma mais econômica (VAVGENCZAK; NINGELISKI, 2024).

Acredita-se que para conflitos com maior grau de complexidade a mediação se mostra mais eficaz, exigindo do terceiro, o mediador, maior preparo profissional e um maior tempo para se dedicar a cada caso, primeiro se focando em entender a relação entre as partes e compreender o conflito em si, para só então a partir deste ponto buscar da melhor forma se revolucionar o conflito (MOURA, 2020).

Buscando se adaptar as novas realidades, principalmente na Era da Tecnologia, com base na norma que regula os seus procedimentos (Lei nº 13.140/2015) traz em seu art. 46 o incentivo em resolver os seus conflitos utilizando ferramentas digitais (BRASIL, 2015).

Nesse sentido, tencionando trazer maior eficácia a esse método, diversas ferramentas digitais com natureza mediadora têm surgido ao longo dos últimos anos, fomentando a agilidade e rapidez desse método.

Azevedo (2020) ao discutir essa temática no Brasil, cita que existem nos dias atuais, alguns modelos de plataformas que se destinam exclusivamente a resolver conflitos judiciais no modo online. Como exemplo principal, o Governo Federal implantou o “Consumidor.gov”, que constitui uma ferramenta digital que visa solucionar os conflitos.

Na ferramenta acima, ela se caracteriza por disponibilizar um espaço onde há uma conversação online entre o consumidor e a empresa onde ambos podem negociar e entrar em um acordo vantajoso para as partes. Os prazos, inclusive, são passíveis de serem negociáveis a qualquer tempo. Ao final, a própria ferramenta divulga um ranking que mostra as melhores empresas para negociar (AZEVEDO, 2020).

Soma-se a esse exemplo, outras ferramentas que buscam resolver os conflitos de modo online. O primeiro exemplo a ser mostrado é a Plataforma Sem Processo, mostrada na Figura:

**Figura 1:** Layout da Plataforma Sem Processo



**Fonte:** Azevedo (2020)

A presente ferramenta se direciona em solucionar os litígios por meio de advogados. Aqui não há a presença de um terceiro, ficando a cargo apenas dos advogados em negociar o conflito. As mensagens trocadas pelas partes são mantidas em segredo, assim como os valores negociados (AZEVEDO, 2020).

Esta plataforma ainda opera com dois módulos. O primeiro é pré-contencioso, onde o advogado aciona o Poder Judiciário por meio de uma petição. Posterior ao cadastro e criação de

uma conta, a plataforma entra em contato com a outra parte para averiguar o interesse na resolução do conflito. Em caso positivo, inicia-se a negociação (AZEVEDO, 2020).

Gallo (2020) acredita que as ferramentas digitais trazem um alicerce importante para que o Judiciário possa resolver seus conflitos de modo que a sociedade possa confiar na segurança que elas trazem. Ao escolher resolver um conflito no modo online, as partes não apenas buscam uma solução rápida e eficiente, mas também evitar que seu caso não se estenda por muito tempo.

As plataformas de resolução online de conflitos têm mostrado que os avanços tecnológicos são fundamentais para o progresso da área jurídica. Como o Direito é uma ciência social, e que deve acompanhar o desenvolvimento da sociedade e tudo o que nela se insere, é mais do que viável entender que resolver conflitos no modo online configura um passo importante para melhoria do setor (GALLO, 2020).

Ao dispor de plataformas digitais mediadoras o que se tem é uma agilização dos processos, principalmente quando há uma alta demanda, o que dificilmente seria possível de serem resolvidas rapidamente apenas com a aplicação de métodos tradicionais, onde há a presença humana (GALLO, 2020).

Um ponto a ser discutido nesse cenário, é que tão importante existir ferramentas digitais que resolvam conflitos jurídicos, é identificar a sua eficácia. Ou seja, é preciso que essas ferramentas cumpram com o seu objetivo e que de fato ajudem a minimizar os problemas do Poder Judiciário no que concerne a quantidade exorbitante de processos.

Na coleta de dados para essa pesquisa, verificou-se é majoritário o entendimento de que as ferramentas online que se destinam em solucionar conflitos judiciais são plenamente eficazes. Isso porque a natureza delas são justamente apresentar uma alternativa mais dinâmica e rápida.

Na visão de Gallo (2020) as ferramentas de resolução de conflitos online (*Online Dispute Resolution* – ODR) conseguem diminuir o número de demandas judiciais em menor tempo possível, além de automatizar um alto número de acordos, diminuindo as despesas e propiciando um planejamento cabível para as partes e satisfação pelos resultados alcançados.

Nos Estados brasileiros, tem-se percebido a eficácia positiva da mediação. No Tocantins, por exemplo, encontram-se os Núcleos Especializados de Mediação e Conciliação (Numecons). De acordo com Vilanova (2024) a atuação dos Numecons tem impacto direto para o bom andamento do judiciário, uma vez que cada acordo realizado na Defensoria Pública

do Estado do Tocantins (DPE-TO) é um processo litigioso a menos que seria protocolado, não sendo necessário, portanto, ocupar a pauta do judiciário com vários atos judiciais.

Só no primeiro semestre de 2024, conforme dados da Corregedoria Geral da DPE-TO, foram mais de 16 mil atendimentos de mediação e conciliação na Defensoria Pública do Tocantins. Sendo que deste total, 53%, ou seja, mais de 8,5 mil entraram em acordo (VILANOVA, 2024).

Com o exposto, verifica-se que a mediação é um método bastante eficaz na solução de conflitos. Os dados encontrados e a forma como é feito garantem uma solução rápida e justa. Além disso auxilia na agilidade de judiciais, desafogando-os.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer desse estudo, inicialmente ficou claro que o Poder Judiciário vem enfrentando diversos problemas, dentre os quais se destaca a numerosa quantidade de processos sem previsão de resolução. No entanto, apesar disso, o próprio Poder Judiciário vem buscando alternativas para sanar esse problema. É nessa finalidade que se adentra os métodos de resolução de conflitos, dentre os quais a mediação.

A mediação é um método eficaz de resolução de conflitos que oferece uma abordagem mais rápida, econômica e colaborativa em comparação aos litígios judiciais tradicionais. Ao promover o diálogo e a cooperação entre as partes, a mediação não só resolve disputas de forma pacífica, mas também preserva os relacionamentos e contribui para uma cultura de soluções consensuais. Quando bem conduzida, a mediação pode transformar conflitos em oportunidades de crescimento e entendimento mútuo.

A mediação no Poder Judiciário Brasileiro apresenta um grande potencial de eficácia na resolução de conflitos, proporcionando soluções rápidas, econômicas e satisfatórias. Apesar dos desafios que enfrenta, sua institucionalização e regulamentação têm promovido uma maior utilização desse método. O contínuo incentivo à mediação, aliado à formação de mediadores capacitados e à conscientização da população sobre seus benefícios, pode contribuir para um sistema judiciário mais eficiente e menos sobrecarregado.

De todo modo, a mediação no contexto do Poder Judiciário brasileiro tem se mostrado uma ferramenta eficaz e com diversos resultados positivos. Sua crescente utilização reflete não apenas a busca por formas mais ágeis e acessíveis de resolução de conflitos, mas também a resposta às limitações do modelo tradicional de litígio, que tende a ser mais demorado e

oneroso.

Um dos principais benefícios da mediação é o seu impacto na redução do número de processos judiciais. Com a sobrecarga do Judiciário brasileiro, a mediação oferece uma solução eficiente ao desafogar os tribunais, permitindo que muitos casos sejam resolvidos extrajudicialmente. Isso contribui diretamente para a celeridade processual, uma vez que libera os tribunais para se concentrar em casos mais complexos ou que realmente demandam uma intervenção judicial.

A eficácia positiva da mediação no Poder Judiciário brasileiro é inquestionável. Ao oferecer uma alternativa mais rápida, econômica e colaborativa, a mediação proporciona benefícios significativos tanto para as partes envolvidas quanto para o sistema judicial como um todo. A preservação de relacionamentos, a maior satisfação com os acordos e a redução de custos e tempo são aspectos que reforçam o valor da mediação como um método eficaz de resolução de conflitos.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Adriano Jesus de; VITAL, Erickson Dantas; SEGUNDO, Divaldil de Souza Rocha; LIMA, Rogério Mariano de. Mediação comunitária: possibilidade de aplicação eficaz na resolução de conflitos na área de Segurança Pública. **Unisanta law and social science**. vol. 8. nº 1. 2019.

AZEVEDO, Bernardo de. **2 plataformas brasileiras de resolução de conflitos online que você precisa conhecer**. 2020. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/2-plataformas-brasileiras-de-resolucao-de-conflitos-online/>. Acesso em: 26 set. 2024.

BÓ, Francinaldo Machado; OLIVEIRA, Tarsis Barreto. Mediação de conflitos no estado do Tocantins: integração da polícia militar do Tocantins e da sociedade por meio de resoluções alternativas de conflitos. **Revista Humanidades & Inovação**. 9(18), p. 1-16; 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015**. Código de Processo civil. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 30 set. 2024.

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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm) Acesso em: 30 set. 2024.

BRITO, Marcella Mourão de. **Manual de mediação de conflitos de acordo com o CPC de 2015**. Fortaleza: E-Book Kindle, 2020.

CAMARA, Bruno Chadud. **Mediação de conflitos na UPP: missão dada é missão cumprida?** Dissertação (Mestrado). Niterói: Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito. Universidade Federal Fluminense. 2019.

CONSELHO CIENTÍFICO DO INSTITUTO DE PESQUISAS SOCIAIS, POLÍTICAS E ECONÔMICAS (IPESPE). **Estudo da imagem do judiciário brasileiro**. 2019. Disponível em: <https://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2020/04/ESTUDODAIMAGEM.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números 2023**. Conselho Nacional de Justiça. – Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/09/justica-em-numeros-2023-010923.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2019 – Ano base 2018**. 2019. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros\\_20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros_20190919.pdf). Acesso em: 25 set. 2024.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo do Conhecimento**. 21 ed. Salvador: JusPodivm, 2019.

GALLO, Ronaldo Guimarães. **A pandemia do coronavírus e as ferramentas de resolução de conflitos online**. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/323156/a-pandemia-do-coronavirus-e-as-ferramentas-de-resolucao-de-conflitos-online>. Acesso em: 25 set. 2024.

LUCIANO, Fabiana da Silva; ARAÚJO SILVA, Juliana Daniele de; MARANHÃO, Diógenes Candido Mendes; PIRAUÁ, André Luiz Torres. Análise da mediação de conflitos do Programa Segundo Tempo Paradesporto. **Motrivivência**, Florianópolis, v. 35, n. 66, p. 1-12, 2023.

MOURA, Carlos André Arrais. **Mediação e conciliação como medidas alternativas de resolução de conflitos no âmbito da Defensoria Pública do Tocantins**. Trabalho de Conclusão de Curso de Direito da Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS. Augustinópolis, 2020.

PRATES, M. L. **Percepções de policiais mediadores de conflitos e a memória institucional**. 2023. 130f. Dissertação (mestrado em Memória Social e Bens Culturais) – Universidade La Salle, Canoas, 2023.

RAMOS, Ieda Vania de Oliveira Tavares. O papel do mediador de conflitos para a garantia dos direitos dos menores, segundo o estatuto da criança e do adolescente, em Recife - PE. **Repositorio de Tesis y Trabajos Finales UAA**. 1(12), p. 1-17; 2024.

SCHUTZ, Daiana Meregalli et al. Mediação de conflitos familiares: uma revisão sistemática. **Psico**, 54(1), p. 36-48; 2023.

SILVA, Augusto César. **Construção da mediação de conflitos na Polícia Militar de Santa Catarina: um caminho para a autonomia e a alteridade no convívio social**. Dissertação de

Mestrado. Florianópolis: Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina, 2021.

SILVA, Valter Ribeiro da; FILHO, Eliéser Antônio D. A mediação comunitária na atividade policial-militar como política pública de pacificação social e prevenção criminal. **GRALHA AZUL – Periódico Científico da 2ª Vice-presidência**. Edição 1. Ago/Set. 2020.

TAVARES, Ana. **Aplicação da mediação nas ações de guarda compartilhada pelo poder judiciário: desafios e perspectivas**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2022.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2022.

VAVGENCZAK, Juliana; NINGELISKI, Adriane de Oliveira. A cultura da sentença: notas para pensar as dificuldades enfrentadas pela mediação e conciliação no poder judiciário brasileiro. **Academia De Direito**. 6(1), p. 797-821; 2024.

VILANOVA, Laiane. **Núcleos de Mediação e Conciliação da DPE promovem solução de conflitos por meio do diálogo**. 2024. Disponível em: <https://www.defensoria.to.def.br/noticia/nucleos-de-mediacao-e-conciliacao-da-dpe-promovem-solucao-de-conflitos-por-meio-do-dialogo>. Acesso em: 30 set. 2024.