

160. DESAFIOS E OBSTÁCULOS À UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA NA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Mayume Caires Moreira

Mestra, Unicesumar.
Maringá – Paraná – Brasil
<https://orcid.org/0000-0002-1333-1891>
<https://lattes.cnpq.br/0329252013346411>
mayume.moreira@unicesumar.edu.br

Alane Martins Amieiro

Graduanda, Unicesumar
Maringá – Paraná - Brasil
<https://orcid.org/0009-0003-2863-4689>
ra-24051018-2@alunos.unicesumar.edu.br

Donatella Condoleeza Carnelos Ribeiro de Castro

Graduanda, Unicesumar
Maringá – Paraná - Brasil
<https://orcid.org/0009-0009-7996-9271>
ra-24160028-2@alunos.unicesumar.edu.br

Luísa Bastos Pereira

Graduanda, Unicesumar.
Maringá – Paraná - Brasil
<https://orcid.org/0009-0005-8336-0064>
<https://lattes.cnpq.br/9786147488983886>
ra-24031551-2@alunos.unicesumar.edu.br

RESUMO

A conciliação e a mediação se tornaram uma ferramenta essencial para agilizar e tornar os processos de resolução de conflitos mais descomplicados. O uso de videoconferências e plataformas digitais permitem que as partes envolvidas negociem de maneira prática, sem precisar sair de sua casa. Contudo, as desvantagens que precisam ser levadas em consideração, como exemplo, a falta de contato humano, o menor impacto emocional, exclusões digitais, falta de treinamento da tecnologia para os profissionais da área, dentre outros, podem levar a conciliação e a mediação a se tornarem ferramentas menos eficientes, podendo atrapalhar em determinadas situações. Além disso, a dependência da tecnologia pode criar obstáculos para pessoas menos familiarizadas com plataformas digitais como pessoas idosas, de baixa renda ou com menor acesso à educação digital podem encontrar dificuldades em utilizar plataformas online, comprometendo sua plena participação nos processos. Essa exclusão digital gera um desafio ao acesso à justiça, podendo agravar desigualdades sociais já existentes. Ademais, problemas técnicos, como falhas de conexão ou dificuldades com o uso das plataformas utilizadas pelo judiciário, podem delongar ou até inviabilizar a resolução adequada dos conflitos. Portanto, é necessário que sejam desenvolvidas políticas públicas e iniciativas inclusivas, como atendimentos híbridos, capacitações e suporte técnico, para garantir que todos tenham condições de participar das soluções oferecidas pela mediação e conciliação no ambiente virtual.

PALAVRAS-CHAVE: Ferramentas do judiciário; justiça; humanização

ABSTRACT

Conciliation and mediation have become essential tools to streamline and simplify conflict resolution processes. The use of videoconferencing and digital platforms allows the parties involved to negotiate conveniently, without leaving their homes. However, certain disadvantages must be considered. For example, the lack of human contact, reduced emotional impact, digital exclusion, and insufficient technological training for professionals in the field can make conciliation and mediation less effective in certain situations. Moreover, dependence on technology can create barriers for individuals less familiar with digital platforms, such as the elderly, low-income individuals, or those with limited access to digital education, potentially hindering their full participation in the processes. This digital exclusion poses a challenge to access to justice and may exacerbate existing social inequalities. Additionally, technical problems, such as connection failures or difficulties in using the platforms provided by the judiciary, can delay or even prevent the proper resolution of conflicts.

Therefore, it is necessary to develop public policies and inclusive initiatives, such as hybrid services, training programs, and technical support, to ensure that everyone has the opportunity to participate effectively in mediation and conciliation solutions in the virtual environment.

KEYWORDS: Judicial tools; Justice; Humanization

1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico tornou-se uma realidade comum e corriqueira na sociedade, que trouxe uma nova perspectiva de conforto, facilidade de acesso à informação, comunicação prática entre pessoas e tudo independentemente da localização. A comunicação através do meio digital, por permitir interações rápidas, acessíveis, facilitadas e contínuas, muitas vezes pode resultar em uma falsa impressão de familiaridade e proximidade entre indivíduos.

Porém, essa mesma tecnologia apresentada, muitas vezes é um obstáculo para um relacionamento verdadeiro e uma interação sincera, resultando severamente na compreensão das partes e a interpretação dos sentimentos do outro. Esse cenário tecnológico que vem se expandindo para diversas áreas, teve como consequência a conciliação e a mediação que também se integrou a esse meio, o que consequentemente trouxe medidas maléficas nesse contexto, pois a conciliação é um método para solução de conflitos de interesses, que envolve a atuação de um terceiro, de forma direta, tem liberdade de sugerir opções de solução para conflitos, assim resultando em um acordo final onde ambas as partes se sintam acolhidas e satisfeitas.

Já na mediação, o responsável por facilitar o diálogo entre as pessoas envolvidas é o mediador, ele tem o papel de incentivar as partes, de forma autônoma, para que construam suas próprias soluções sem interferência direta de um terceiro. As duas formas de abordagem de resolução têm como principal objetivo resolver os conflitos de maneira participativa, sem vencedores ou vencidos, mas sim buscando um desfecho satisfatório entre todos os lados.

Dado que, o ambiente digital, a falta de contato presencial, traz dificuldades significativas nesses processos, uma vez que para a interpretação de emoções e intenções no âmbito presencial torna-se um ambiente significativamente mais acolhedor, familiar, compreensível e explícito, ao contrário do mundo digital onde esse meio resulta de forma mais complexa. Nesse sentido, é fundamental analisar os impactos da tecnologia na conciliação e na mediação, a fim de garantir que os métodos do mundo virtual não prejudiquem a essência das alternativas de resoluções.

Diante do contexto atual, em que a tecnologia está cada vez mais inserida nas práticas sociais e jurídicas, é imprescindível refletir sobre os impactos do ambiente digital nos processos de conciliação e mediação. A ausência do contato presencial compromete a percepção de emoções e intenções comunicativas que são essenciais para o desenvolvimento de um diálogo empático, transparente e produtivo. A tecnologia, apesar de oferecer praticidade e ampliar o alcance das interações, pode enfraquecer a sensibilidade nas relações humanas, tornando mais difícil a construção de acordos genuínos e satisfatórios para ambas as partes envolvidas.

Por isso, é indispensável que o uso das plataformas digitais seja pensado de maneira estratégica, a fim de preservar os princípios que norteiam a conciliação e a mediação: escuta ativa, respeito mútuo, cooperação e construção conjunta de soluções. Capacitação adequada de mediadores e conciliadores, aliada ao uso consciente de recursos tecnológicos, pode ser um caminho para minimizar os efeitos negativos do meio virtual. Dessa forma, garante-se que, mesmo no âmbito digital, esses processos continuem promovendo diálogo, justiça e pacificação social, sem perder a principal essência que os fundamenta. O desafio está em equilibrar inovação com sensibilidade, para que a tecnologia seja uma aliada, e não uma barreira, na resolução de conflitos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de acesso à justiça vai além da simples possibilidade de acionar o Poder Judiciário. Trata-se de garantir que os cidadãos tenham uma resposta do Estado para a sua demanda, o que nem sempre significa uma sentença judicial. A "cultura da sentença" nem sempre atende da melhor maneira os anseios das partes envolvidas, o que reforça a necessidade de buscar outras formas que proporcionem uma tutela jurisdicional efetiva.

Nesse contexto, os meios de resolução de conflitos surgem como instrumentos fundamentais para ampliar o acesso à justiça. Métodos como a conciliação e a mediação (Lei de Mediação n. 13.140) permitem soluções mais eficientes e satisfatórias para as partes, evitando passar por todas as fases de um processo e reduzindo a sobrecarga dos tribunais. Essas ferramentas não apenas representam uma forma de acesso à justiça, mas também promovem um modelo mais colaborativo e menos dificultoso na solução de conflitos. (Brasil, 2015).

Além disso, a incorporação de tecnologias para o acesso à justiça, segundo Tatiana Boghourian e Jânio Urbano Marinho Júnior (2020) é positiva e tem aumentado

consideravelmente nos últimos anos. O uso de plataformas digitais e automatização de processos já é muito adotado no setor privado e pode ser aplicado no setor público. Porém, a tecnologia não possibilita um contato humanizado entre as partes tornando a tecnologia prática, mas não totalmente eficiente.

Ademais, um dos principais desafios é a exclusão digital. Nem todas as pessoas possuem acesso a dispositivos eletrônicos ou à internet de qualidade, o que pode dificultar a participação de pessoas em situação de vulnerabilidade econômica ou em regiões com infraestrutura precária, fazendo com que tenha desigualdade no uso da tecnologia entre as partes. Dessa forma, os métodos alternativos de resolução de conflitos se baseiam na comunicação entre as partes e na construção de um diálogo colaborativo. Além disso, segundo Lilia Maia de Moraes Sales e Emmanuela Carvalho Cipriano Chaves (2014, p. 256), a formação continuada de mediadores e conciliadores relacionada ao uso das plataformas virtuais também se mostra essencial para a eficácia dos procedimentos.

Em abril de 2020, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) publicou a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua — Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC), com os dados consolidados referentes ao ano de 2018. Dados do último trimestre de 2018 demonstram que 25,3% da população não tem acesso à internet, o que em números absolutos representa cerca de 46 milhões pessoas. (Tartuce; Brandão, 2020, p. 154).

De acordo com a autora Carla Zamith Boin Aguiar (2009), no ambiente virtual, existe uma perda do contato humano, o que pode dificultar a empatia e a confiança entre os envolvidos. Expressões, gestos e até mesmo as entonações da fala são elementos fundamentais para a negociação e podem se perder, por exemplo, em uma videoconferência.

Embora a tecnologia tenha potencial de tornar a mediação e a conciliação mais ágeis e acessíveis, sua implementação exige cuidados para evitar que novos desafios possam comprometer e até atrapalhar sua efetividade. Para Lopes Jr. (2005, p. 6), por exemplo, é “inegável que os níveis de indiferença em relação ao outro, aumentam muito quando existe uma distância física (virtualidade) entre os atores do ritual judiciário”. Para que haja uma solução é preciso passar por investimentos em inclusão digital, capacitar os profissionais (conciliadores e mediadores) para o uso da tecnologia, garantia de segurança jurídica e adaptação dos processos tecnológicos para que respeitem as particularidades da mediação e conciliação.

Assinatura eletrônica – para ter validade legal, as negociações ocorridas na mediação e, por ventura reduzidas a termo devem ter a preocupação com os protocolos de segurança não só dos meios tecnológicos utilizados, como da validade e veracidade eletrônica da assinatura postada no documento produzido, seja do local onde ocorrer a mediação ou, no caso de mediação internacional, do país onde o acordo será implementado. No Brasil já se admite a validade da assinatura digital, todavia a atenção com as certificadoras e empresas que fornecem esse serviço devem ser preocupação latente da empresa gestora dos conflitos, do mediador, das partes, dos advogados, enfim de todos os atores da mediação online. (Prado; Douglas, 2021, p. 116).

A incorporação da tecnologia nos processos de conciliação e mediação precisa ser orientada por princípios éticos fundamentais, como confidencialidade, igualdade e capacitação dos profissionais. Tais bases são indispensáveis para garantir a legitimidade e a efetividade das ferramentas tecnológicas aplicadas à resolução de conflitos (Silva, 2021). A constante formação de mediadores e conciliadores é importante para que a utilização dessas inovações ocorra de forma ética e responsável. Embora a automação tenda a reduzir elementos de humanização nos atendimentos, não se pode abrir mão da centralidade da pessoa no processo (Freitas, 2020). Desse modo, o maior desafio atual consiste em equilibrar a eficiência tecnológica no ambiente jurídico com o contato humano na prática da mediação.

3 METODOLOGIA

Optou-se pelo método hipotético-dedutivo para a elaboração do artigo científico, pois, ao analisar profundamente o tema proposto, entende-se que o método apresentado é o mais apropriado para examinar questões jurídicas atuais, especialmente diante dos obstáculos presentes nos procedimentos de mediação e conciliação realizados por meio digital. O método se mostra adequado por permitir um raciocínio estruturado, partindo da formulação de uma hipótese que busca explicar determinada situação da realidade, a qual é posteriormente confrontada com dados empíricos e argumentos teóricos, tendo como objetivo de confirmar as proposições inicialmente apresentadas.

No presente estudo, parte-se da hipótese central de que a adaptação dos métodos consolidados de solução consensual de conflitos para o ambiente virtual acarreta certos desafios próprios e específicos, os quais comprometem sua eficácia. Isso ocorre, principalmente, no que diz respeito à qualidade da comunicação e ao entendimento mútuo entre as partes, à clareza e transparência dos procedimentos conduzidos virtualmente e à notável ausência do contato humano direto, esses aspectos que sempre foram

tradicionalmente valorizados e considerados essenciais nas práticas de mediação e conciliação presenciais.

A partir dessa hipótese previamente estabelecida, desenvolveu-se uma investigação cuidadosamente conduzida com base em revisão documental e bibliográfica. Foram analisadas múltiplas obras doutrinárias do campo jurídico, artigos acadêmicos e científicos, legislações pertinentes ao tema, bem como resoluções editadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Além disso, utilizaram-se dados e relatórios produzidos por instituições voltadas à sistematização da justiça. O principal objetivo desse levantamento teórico e normativo foi reunir informações que fossem capazes de contribuir para uma compreensão profundada e abrangente dos principais desafios enfrentados na realização de mediação e conciliação por meio de plataformas digitais, especialmente diante do atual contexto tecnológico vivenciado pela sociedade contemporânea brasileira.

Sendo assim, o desenvolvimento da pesquisa seguiu uma linha claramente hipotético-dedutivo. Com base na hipótese formulada, foram analisados diversos dados concretos, posicionamentos doutrinários e normativos relacionados ao tema em questão, buscando verificar se os obstáculos identificados podem, de fato, ser atribuídos à virtualização dos procedimentos. A análise se estruturou em torno de eixos temáticos como a manutenção da qualidade da comunicação entre as partes envolvidas, a empatia no atendimento do mediador e conciliador, a escuta precisa por parte dos mediadores e a preservação do vínculo humano. Dessa maneira, foi concluído que o método hipotético-dedutivo se mostrou adequado para investigar a problemática proposta, permitindo uma abordagem lógica e fundamentada, capaz de alcançar conclusões relevantes para o aprimoramento da mediação e conciliação no contexto digital.

4 RESULTADOS ALCANÇADOS

Diante das reflexões apresentadas, chegamos a conclusão que a aplicação da tecnologia nos métodos adequados cruciais de resolução de conflitos que pode ser aprimorada por meio de políticas públicas que promovam a inclusão digital, a capacitação dos profissionais envolvidos e o desenvolvimento de ferramentas que aproximem, ao máximo, a experiência virtual da presencial. Completa-se também que haja uma maior sensibilidade quanto às limitações do ambiente digital, respeitando a complexidade das interações humanas que envolvem sentimentos, emoções, entendimentos e subjetividades.

A adoção de tecnologias não pode deixar de lado a humanização do processo, principalmente na mediação e conciliação, para que continuem sendo instrumentos eficazes, compreensíveis, acessíveis e justos. Dessa forma, é inegável que a tecnologia trouxe importantes e grandes avanços para a sociedade e, conseqüentemente, para o acesso à justiça. No entanto, sua aplicação em métodos como a mediação e a conciliação exige cautela, responsabilidade e adaptação.

O meio digital não pode substituir a riqueza do contato humano, que é essencial para o diálogo sincero, a empatia e a construção conjunta de soluções. Assim, é fundamental equilibrar os benefícios da inovação com a preservação da essência desses métodos, garantindo que continuem sendo meios eficazes de pacificação social. O desafio contemporâneo é, portanto, utilizar a tecnologia como aliada e não como obstáculo à efetividade da justiça.

Além disso, é imprescindível que o Poder Judiciário, juntamente com os órgãos responsáveis pela formulação de políticas públicas, atue ativamente na criação de normas e diretrizes que assegurem a eficiência dos meios digitais sem perder de vista a dignidade da pessoa humana. Nesse sentido, a tecnologia deve ser vista como uma ferramenta complementar, e não substitutiva, das relações interpessoais que fundamentam os métodos auto compositivos.

A busca por soluções mais inclusivas, humanas e tecnicamente estruturadas é um caminho necessário. Assim, a justiça poderá alcançar um maior número de pessoas de maneira equitativa, eficiente e com respeito às particularidades de cada caso.

Por fim, finaliza-se que o uso da tecnologia nos processos de mediação e conciliação seja otimizado por meio de políticas públicas que incentivem a inclusão digital, capacitem os profissionais envolvidos e criem ferramentas que tornem a experiência virtual o mais próxima possível da presencial. É igualmente crucial aumentar a conscientização sobre as limitações do ambiente digital, reconhecendo as complexidades das interações humanas, como emoções, sentimentos e subjetividades. A introdução da tecnologia não deve prejudicar a humanização desses processos, sendo essencial preservar a empatia, o diálogo aberto e a construção de soluções compartilhadas. Dessa forma, é possível alavancar os benefícios da inovação sem perder de vista a essência dos métodos auto compositivos, assegurando que a justiça digital permaneça um meio eficaz, acessível e justo para todos.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Carla Zamith Boin. Mediação e justiça restaurativa: a humanização do sistema processual como forma de realização dos princípios constitucionais. São Paulo: Quartier Latin, 2009. Livro.

Disponível em:

<https://ibdfam.org.br/index.php/publicacoes/livros/detalhes/311/%22Media%C3%83%C2%A7%C3%83%C2%A3o%20e%20Justi%C3%83%C2%A7a%20Restaurativa%20-%20A%20Humaniza%C3%83%C2%A7%C3%83%C2%A3o%20do%20Sistema%20Processual%20como%20forma%20de%20realiza%C3%83%C2%A7%C3%83%C2%A3o%20dos%20Princ%C3%83%C2%ADpios%20Constitucionais%22>. Acesso em: 5 maio 2025.

ANDRADE, Juliana Loss de; BRAGANÇA, Fernanda; DYMA, Maria Fernanda. Mediação online: evolução, tecnologia e desafios de acessibilidade. In: VIEIRA, Amanda de Lima (org.). Estudos sobre Mediação no Brasil e no Exterior. Vol. III. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020. p. 163.

Capítulo de livro. Disponível em:

https://www.academia.edu/45586354/Media%C3%A7%C3%A3o_online_evolu%C3%A7%C3%A3o_tecnologia_e_desafios_de_acessibilidade. Acesso em: 2 maio 2025.

BOGHOURIAN, Tatiana et al. Mediação e conciliação: aplicação prática na Justiça Federal e perspectivas frente às novas tecnologias. Revista da Defensoria Pública da União, n. 13, p. 56-78, 2020. Disponível em:

<https://revistadadpu.dpu.def.br/article/view/329>. Acesso em: 6 maio 2025.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A evolução da conciliação e da mediação no Brasil. Revista Fonamec, v. 1, n. 1, p. 354-369, 2017. Disponível em:

<https://portalidea.com.br/cursos/bsico-em-mediao-e-concilio-de-conflitos-apostila03.pdf>. Acesso em: 4 maio 2025.

GREGÓRIO, Daniely Cristina da Silva; TEIXEIRA, Rodrigo Valente Giublin; JUNIOR, Ernani José Pera. A conciliação e a mediação como instrumentos de pacificação social nas demandas judiciais de interesse público. Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE), v. 10, n. 2, p. 253-291, 2022. Disponível em:

<https://portal.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitoshttps://portal.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/1401sociais-politicas-pub/article/view/1401>. Acesso em: 3 maio 2025.

GREGÓRIO, Daniely Cristina da Silva. Conciliação e mediação virtual: implicações jurídicas ao acesso à justiça e aos direitos da personalidade. São Paulo: Editora Thoth, 2025. Disponível em:

<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=2NJNEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=GREG%C3%93RIO,+DANIELY+CRISTINA+DA+SILVA.+Concilia%C3%A7%C3%A3o+e+Media%C3%A7%C3%A3o+Virtual:+Implica%C3%A7%C3%83%C2%ADpios%20Constitucionais%22>

[B5es+Jur%C3%ADdicas+ao+Acesso+%C3%A0+Justi%C3%A7a+e+Aos+Direitos+da+Personalidad
e.+Editora+Thoth,+2025.++&ots= ZFxLevgIJ&sig=-fvEOUMSFM064wzAO2BDGqJ41Cl.](#)
Acesso em: 3 maio 2025.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. Revista Direito GV, v. 17, n. 1, p. e2108, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/K6Td7TJ6fcMtpyRDWVdzbPN/?lang=pt>. Acesso em: 1 maio 2025.

PRADO, Douglas Alexander. As tecnologias a serviço das resoluções de conflitos – mediação online: technologies at the service of conflict resolutions – online mediation. 2021. Disponível em: https://www.academia.edu/download/105804109/REVISTA_DIREITOS_FUNDAMENTAIS_PAGINAS_107_A_119.pdf. Acesso em: 3 maio 2025.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial – a importância da capacitação e de seus desafios. Sequência (Florianópolis), p. 255-279, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/99rC4BwcCsr5tyYjjfqcYHR/>. Acesso em: 3 maio 2025.

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Acesso à justiça e interações consensuais on-line no Poder Judiciário à luz da vulnerabilidade cibernética. In: Direitos Fundamentais na Sociedade 5.0. 2022. p. 177. Disponível em: https://www.academia.edu/download/105804102/DIREITOS_FUNDAMENTAIS_NA_SOCIEDADE_COMPLETO_3.pdf#page=177. Acesso em: 5 maio 2025.