

HUMANAS E SOCIAIS

V.10 • N.1 • 2023 • Fluxo Contínuo

ISSN Digital: 2316-3801

ISSN Impresso: 2316-3348

DOI: 10.17564/2316-3801.2023v10n1p78-90



## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS JUDICIAIS REMOTA: UM OLHAR SOBRE O CENÁRIO PÓS-PANDÊMICO CONTEMPORÂNEO

REMOTE JUDICIAL CONFLICT MEDIATION: A LOOK AT THE  
CONTEMPORARY POST-PANDEMIC SCENARIO

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS JUDICIALES REMOTOS: UNA MIRADA  
AL ESCENARIO CONTEMPORÁNEO POSPANDEMIA

Thiago Passos Tavares<sup>1</sup>

Marlton Fontes Mota<sup>2</sup>

Cristiane Porto<sup>3</sup>

## RESUMO

Sob a perspectiva de um cenário mundial pandêmico decorrente da Covid-19, que afetou as relações e os comportamentos interpessoais, uma necessária ressignificação do próprio ser humano e da humanidade se fez imprescindível para repensar sobre a solução de conflitos e a atuação do judiciário. Visando responder aos questionamentos: o sistema de mediação judicial pode ser aplicado de forma híbrida, contemplando o virtual e presencial nos tribunais brasileiros? Como a justiça tem adequado os métodos consensuais de solução de disputas diante do atual cenário nacional pós-pandemia? Para tanto, estabeleceu-se como objetivo, o de evidenciar sobre o modelo digital de solução adequada dos conflitos, aplicado às demandas no período de pós-pandemia da Covid-19 e o panorama para a permanência do atendimento, no modelo híbrido na autocomposição de conflitos, envolvendo o presencial e o remoto. Aplicou-se à pesquisa o método qualitativo, de cunho exploratório e indutivo, com base nos referenciais bibliográficos e no pensamento jurisprudencial sobre o tema. Nos resultados alcançados foi possível confirmar que o modelo híbrido (presencial e virtual) aplicado aos métodos adequados de resolução de conflitos atende à expectativa da sociedade conectada, possibilitando a solução de demandas nos moldes praticados durante a pandemia para um cenário pós-pandêmico.

## PALAVRAS-CHAVE

Direitos Humanos. Mediação Digital. Pós-pandemia. Cibercultura. Ressignificação.

## ABSTRACT

From the perspective of a global pandemic scenario resulting from Covid-19, which affected interpersonal relationships and behaviors, a necessary resignification of the human being itself and humanity has become essential to rethink about conflict resolution and the performance of the judiciary. To answer the questions: can the judicial mediation system be applied in a hybrid way, contemplating the virtual and in person in Brazilian courts? How has justice adapted consensual dispute resolution methods in the face of the current post-pandemic national scenario? To this end, the objective was established to highlight the digital model of adequate conflict resolution, applied to demands in the post-pandemic period of Covid-19 and the panorama for the permanence of service, in the hybrid model in the self-composition of conflicts, involving the face-to-face and the remote. A qualitative, exploratory and inductive method was applied to the research, based on bibliographic references and jurisprudential thinking on the subject. In the results achieved, it was possible to confirm that the hybrid model (face-to-face and virtual) applied to the appropriate methods of conflict resolution meets the expectation of the connected society, enabling the solution of demands in the manner practiced during the pandemic for a post-pandemic scenario.

## KEYWORDS

Human Rights. Digital Mediation. Post-pandemic. Cyberculture. Resignification.

## RESUMEN

Desde la perspectiva de un escenario de pandemia mundial producto de la Covid-19, que afectó las relaciones interpersonales y los comportamientos, una necesaria resignificación del propio ser humano y de la humanidad se ha vuelto imprescindible para repensar la resolución de conflictos y la actuación del poder judicial. Para responder a las preguntas: ¿se puede aplicar el sistema de mediación judicial de forma híbrida, contemplando lo virtual y lo presencial en los tribunales brasileños? ¿Cómo ha adaptado la justicia los métodos consensuados de solución de controversias ante el actual escenario nacional pospandemia? Para ello, se estableció como objetivo destacar el modelo digital de adecuada resolución de conflictos, aplicado a las demandas en el periodo pospandemia de la Covid-19 y el panorama para la permanencia del servicio, en el modelo híbrido en la autocomposición de conflictos, involucrando lo presencial y lo remoto. Se aplicó a la investigación un método cualitativo, exploratorio e inductivo, basado en referencias bibliográficas y pensamiento jurisprudencial sobre el tema. En los resultados alcanzados, se pudo constatar que el modelo híbrido (presencial y virtual) aplicado a los métodos adecuados de resolución de conflictos atiende a la expectativa de la

sociedad conectada, possibilitando la solución de demandas en la forma practicada durante la pandemia para un escenario pospandemia.

## **PALABRAS CLAVE**

Derechos humanos. Mediación Digital. Pospandemia. Cibercultura. Resignificación.

## **1 NOTAS INTRODUTÓRIAS**

O objetivo deste estudo enfoca nos métodos adequados de resolução de conflitos, especificamente a mediação, suas implicações para o sistema de justiça e a pacificação da sociedade civil organizada e a aplicabilidade no ambiente digital. A pesquisa busca responder aos seguintes questionamentos: qual o panorama do sistema de mediação judicial virtual e presencial nos tribunais brasileiros? Como a justiça tem adequado os métodos consensuais de solução de disputas diante do atual cenário nacional pós-pandemia?

Um fator impactante no cenário brasileiro da prestação jurisdicional está na morosidade em resolver disputas interpessoais com rapidez, eficácia e de uma forma que satisfaça as partes em disputa, haja vista o excessivo número de demandas que tramitam perante o judiciário. Alguns desses fatores são de notório conhecimento público, afinal, a dinamicidade eferescente das relações interpessoais e de grupos, aliada à heterogeneidade da sociedade contribuem para uma formação conflituosa nesse processo sociocultural. Sob essa perspectiva, outros mecanismos mais eficazes de solução das controvérsias vêm se pronunciando e sendo aplicados, ao tempo em que desafiam e propõem mudanças significativas na cultura jurídica nacional.

A pandemia deflagrada pela Covid-19, agravando ainda mais a estrutura já congestionada, na predominante forma de resolução de conflitos monopolizada pelo Estado – a jurisdição, impôs mudanças comportamentais na sociedade mundial que se viu à dependência e adaptação das vias digitais para permanecer na sua rotina de sobrevivência e continuidade.

Com o uso da tecnologia e o advento da cultura digital, os conflitos sociais alcançaram outros ambientes e ecossistemas igualmente virtualizados e demandaram a necessidade de se buscar as soluções decorrentes de meios efetivos para lidar com as disputas familiares, funcionais, de vizinhança, dentre outras sem a necessidade de ter que se deslocar a um ambiente físico para sua resolução desses impasses, adotando-se o modelo remoto para as ações judiciais e para as autocomposições de conflitos. A alternativa foi a de criar espaços virtuais inventivos e flexíveis para lidar com as disputas sociais, sem que houvesse a perda da proteção e das garantias do devido processo legal.

A proposta da pesquisa está em evidenciar sobre o modelo digital de solução adequada dos conflitos, aplicado às demandas no período de pós-pandemia da Covid-19 e o panorama para a permanência do atendimento, no modelo híbrido na autocomposição de conflitos, envolvendo o presencial

e o remoto. Para tanto, aplicou-se à pesquisa o método qualitativo, de cunho exploratório e indutivo, com base nos referenciais bibliográficos, no pensamento jurisprudencial sobre o tema e documentos eletrônicos de acesso público.

A acessibilidade permitida pela mediação remota, no atual momento pós-pandemia, pode permanecer sendo a solução mais rápida e efetiva para auxiliar no combate às tensões e conflitos na sociedade, atendendo às próprias demandas individuais e coletivas sem afetar a ordem normativa subjacente da sociedade. A exigência pública de condenação e punição de comportamento desviante, a partir da prática dos meios adequados de solução de conflitos, pode ser ressignificada com a cultura do consenso, preconizada nas autocomposições. Os experimentos da mediação remota, aplicados durante a pandemia da Covid-19, puderam oferecer maneiras mais humanas e justas de resolver disputas interpessoais.

A pesquisa está dividida em dois capítulos, e reservou-se ao primeiro a abordagem a respeito da afetação à convivência da sociedade no momento da pandemia deflagrada pelo coronavírus, o processo de judicialização das demandas e a perspectiva da resolução adequada desses mesmos conflitos. No segundo capítulo evidenciou-se sobre o panorama virtualizado na solução de conflitos por meio da mediação e a proposta para a aplicação do modelo híbrido (presencial e digital) em harmonia aos preceitos técnicos da mediação. O texto é um convite à reflexão.

## 2 PANDEMIA COVID 19 REDITANDO A CONVIVÊNCIA HUMANA

Vivencia-se na contemporaneidade um contexto de isolamento social e de incertezas, na qual se instalou uma pandemia viral que desafia as leis naturais, o conhecimento científico, a razão e emoções das pessoas, os modos cotidianos de agir, de pensar o mundo e da convivência humana.

Em data de 11 de março do ano de 2020, a Organização Mundial de Saúde - (OMS) declarou a pandemia causada pela contaminação desacelerada do Coronavírus, vírus causador da COVID-19, que permanece em circulação e atividade constante, contemporânea e variante nas sociedades (ALVES, 2021)

Ao considerar o vírus da Covid-19 como sendo parte do cotidiano da contemporaneidade, implica afirmar que devemos alterar os hábitos e práticas (SOUSA SANTOS, 2021, p. 63). Mesmo após a vacinação contra o coronavírus, fora imprescindível alterar os modos operantes sociais, as formas básicas de convívio, os métodos de trabalho, as maneiras de interagir e se interrelacionar com as pessoas e promover uma mudança drástica dos hábitos anteriormente praticados. A humanidade reinventou-se às duras penas.

O modo de vida da sociedade mundial pós-pandemia não é o mesmo antes da instalação e disseminação do coronavírus (COVID-19) e, mesmo durante o período de maior contaminação e de letalidade, a sociedade assumiu-se polarizada, em comportamentos negacionistas e impactantes. O uso das novas tecnologias da informação e comunicação nunca foi tão imprescindível, tanto para permanecer coexistindo, quanto para se proteger deste “inimigo invisível” que atingiu as pessoas de forma planetária.

As consequências deste ângulo de visão dicotômico, são as de que o combate a pandemia, para alguns, passou a ser uma ameaça à própria humanidade e à sua liberdade individual, e, para outros, representa a necessidade da adoção de medidas extremas e em muitos casos sem filtros, que em tem-

pos considerados normais e rotineiros, jamais passariam despercebidos, a exemplo das restrições impostas pelo isolamento social.

Versa a Lei nº 13.979 (BRASIL, 2020, on-line), tratando-se de isolamento social em seu artigo 3º, caput, que com intuito de se evitar a propagação do coronavírus, disciplina: “Para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, poderão ser adotadas, entre outras, as seguintes medidas: I - isolamento; II - quarentena; [...]”

A respeito do isolamento social, Lemos (2021, p. 1182) explica que: “revela desigualdades, diminuindo as possibilidades dos mais vulneráveis de autonomia na busca por informação, ou de amenizarem a falta de contato físico direto”.

O cenário contemporâneo de crise pandêmica transparece ainda mais a realidade social, por vezes ofuscada em virtude de problemas políticos e econômicos.

A quarentena proporcionada pela epidemia do novo coronavírus, por um lado objetivou o controle da propagação do “inimigo”, por outro lado restringiu ainda mais as liberdades das classes desfavorecidas, que não possuem tecnologias digitais e a *internet*.

Não obstante, em data de 20 de março de 2021, o Governo Federal por meio do Ministério da Defesa (BRASIL, 2021) publicou no ciberespaço uma notícia intitulada: “Covid-19: Guerra ininterrupta contra inimigo invisível completa 1 ano”. É claro que, não se pode desmerecer todos os esforços da sociedade, em todos os seus segmentos, dispendidos com intuito de combater e tentar neutralizar o coronavírus, mas, notavelmente, é cristalina a intenção publicitária desta e de outras notícias promovidas por órgãos da esfera governamental, qual seja enfatizar que o vírus é um inimigo e necessita de combate a qualquer custo.

Desse modo, ensina Sousa Santos (2021, p. 50) que há de se observar dois pontos a respeito de considerar o coronavírus como um inimigo, quais sejam: fazer parecer que a centralização do poder de combate está exclusivamente nas mãos do Estado; por outro lado exclui e ignora a atuação imprescindível dos agentes da iniciativa privada, das associações e entidades do terceiro setor, como a exemplo, a participação das famílias, das comunidades organizadas, dos profissionais da saúde e não apenas servidores públicos, em sentido estrito.

Ao abraçar o discurso de que o Estado é o único responsável pela luta contra o coronavírus, há exclusão do mérito da participação dos movimentos populares da sociedade civil organizada, das minorias, dos sindicatos, entidades de classe, e principalmente, dos trabalhadores voluntários, a exemplo de enfermeiros e médicos que atuaram na linha de frente, ou daqueles que desempenharam sua função, mesmo que em segundo plano, a exemplo de conciliadores e mediadores que atuam em prol da administração da justiça. Nessa perspectiva, Justen Filho (2020, p. 16) ensina sobre a importância da solidariedade em época de crise do novo coronavírus.

É razoável que se enxergue a pandemia como um problema de todas as sociedades no mundo, não apenas do Estado de forma exclusiva. Ademais, é necessário que as pessoas se solidarizem umas com as outras. Desse modo o combate deve ser compartilhado.

Como explica Lemos (2021, p. 139): “a humanidade deve começar a compartilhar uma consciência comum sobre a necessidade do enfrentamento dos problemas que nos afetam globalmente, mas com as colorações locais”.

O combate e enfrentamento ao vírus supracitado deve ser uma tarefa de todos e não restrita unicamente ao aparelho governamental, com o qual se refere o Estado em suas mídias digitais.

Além disso, alinhar-se a esta metáfora, concerne o entendimento de que o vírus deve ser combatido a qualquer custo e unicamente pelo Estado, significa dizer, em outras palavras, que nesta guerra se admitirá uma infinidade de exceções em detrimento de regras. Um exemplo notório, que se pode citar é a questão da transparência da administração pública.

Com o mesmo sentido, leciona Guskow Cardoso (2020, p. 86) sobre o princípio da transparência: “o acesso à informação pública e a transparência da atuação estatal são valores essenciais e que devem ser perseguidos mesmo num cenário excepcional.”

A transparência e a publicidade da administração governamental são princípios primordiais do Estado democrático de direito e, via de regra, deve ser sempre respeitado, independente das circunstâncias. A gestão pública deve funcionar como uma verdadeira casa de vidro, para que a população saiba em que os governos estão investindo esforços e recursos, conforme preconiza o artigo 37, caput da Constituição da República (BRASIL, 1988).

Todavia, o princípio da transparência não se restringe tão somente aos atos jurídicos praticados na esfera administrativa, devendo ser respeitado, também, pelos demais poderes funcionais estatais, a exemplo, do Poder Judiciário, Poder Judiciário, salvo raras exceções, como será demonstrado a seguir, nos itens posteriores que tratam da prática forense nos tribunais e suas peculiaridades em decorrência da pandemia do novo coronavírus.

### 3 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA COVID-19

Os tribunais brasileiros, em virtude da situação epidemiológica, editaram portarias com medidas conjuntas de prevenção ao coronavírus, essencialmente estendidas as audiências e seções de julgamento judiciais, que antes da pandemia eram realizadas, exclusivamente, no formato presencial, mas após o incidente inesperado, passaram a ser processadas, principalmente, na modalidade virtual ou remota por videoconferências.

A exemplo disto, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT, 2020) por meio da portaria conjunta n.º 33 do dia 20 de março do ano de 2020 passou a adotar medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação com o coronavírus – COVID19.

Por meio da Resolução 313 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2020) estabelece, que o Poder Judiciário, uniformizou o funcionamento dos serviços forenses, com o objetivo primordial de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça à população durante o período emergencial.

Como expõem Talamini e Amaral (2020, p. 75) a referida Resolução nº 313/2020 traz no seu bojo os objetivos, que visam: diminuir o risco de contágio pelo novo coronavírus; e estabelecer o regime de plantão extraordinário no âmbito do Poder Judiciário, com exceção do STF e Justiça Eleitoral.

Diga-se de passagem, em razão da atuação do CNJ (2021), de suas estratégias de fiscalização e controle, com exigências à produtividade desacelerada e resultados, graficamente falando, revela que,

mesmo diante da ausência de efetividade na pacificação de conflitos sociais, os números prevalecem crescentes em detrimento da qualidade investida nos métodos adequados de pacificação social.

Destarte, vale trazer à baila, que o Relatório CNJ (2021) em número mais recente já publicado, demonstra que os magistrados, mesmo durante a pandemia, permaneceram a cumprir os mesmos prazos estipulados de produtividade para sentenciar processos.

Monteiro de Barros (2011) preceitua que a ausência de socialização com colegas de trabalho e a dificuldade de controle dos funcionários em tempos de pandemia também são as principais desvantagens do teletrabalho, porém, observou-se na pandemia que o processo de socialização e de controle do empregado tornaram-se pontos de destaque no texto de medidas provisórias editadas à época do momento mais crítico daquele momento pandêmico.

Por outro lado, o Judiciário digital implantado em todo território nacional ofereceu a possibilidade de o cidadão poder se valer-se do uso da tecnologia da informação para obter acesso à justiça sem necessariamente ter que comparecer fisicamente nos fóruns, uma vez que todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, pelo desfrute da rede mundial de computadores (CNJ, 2021).

Ademais, praticamente, nenhum dos tribunais brasileiros poderia estar preparado para controlar a produtividade remota dos seus funcionários durante o surto pandêmico causado repentinamente pelo novo coronavírus. Via de regra audiências judiciais remotas não eram realizadas na prática forense nacional e o investimento em dispositivos e tecnologias digitais somente existia, para fins de garantir a segurança das informações. A respeito disso, Sousa Santos (2021) leciona a respeito do despreparo dos países para enfrentar a pandemia.

Não obstante, diante da falta de qualquer tipo de planejamento prévio, os profissionais que atuavam em sistemas consensuais de resolução de conflitos presenciais, também permaneceram cumprindo os prazos estipulados hierarquicamente na prática forense, muito embora, de modo remoto por vídeo conferência, mas em sua maioria sem qualquer remuneração, haja vista, ser o trabalho essencial dos conciliadores e dos mediadores, salvo em raras exceções, voluntário e fraterno.

Neste item posterior, se demonstrará como tem se moldado a prática da mediação de conflitos no Brasil na contemporaneidade e suas principais peculiaridades.

## 4 MEDIADOR REMOTO PÓS-PANDEMIA

O exercício do mediador de conflitos, no modelo remoto, deve continuar a desempenhar um papel de facilitador, assim como na modalidade presencial, mas não pode ser neutro, visto que, a moralidade do mediador, inevitavelmente, pode influenciar em suas intervenções, muito embora, a imparcialidade deva prevalecer em um processo de mediação de conflitos.

No olhar de Lemos (2021, p. 300): “a plataformização da sociedade, a dataficação do nosso comportamento e a performatividade algorítmica ampliada (PDPA), como vimos, constituem a atual cultura digital”.

Nesse sentido, o mediador deve utilizar todos os métodos e técnicas possíveis e disponíveis em seu favor, inclusive se valer do uso das tecnologias digitais para solucionar os conflitos com qualidade desejada pelas partes.

Explica Oliveira (2017) que deve o mediador contar com algumas nuances que são adquiridas pela prática, dentre elas, a cordialidade e empatia se destacam como comportamentos de valia em uma mediação de disputas. Todas essas prerrogativas devem estar, também, alinhadas ao ambiente digital, à sua fluidez e dinâmica.

A adoção de posturas inadequadas por parte do facilitador ou da facilitadora, no momento da mediação, pode contaminar todo o processo de comunicação entre as partes, podendo influenciar diretamente no processo de aproximação entre as partes e na harmonia e na pacificação da sociedade da informação. Ressaltando-se o fato de que, em ambiente digital há uma maior propensão a exigir do mediador ou mediadora, uma postura mais atenta e mais participativa para o processo comunicacional.

Diversos métodos ou ferramentas podem ser utilizados na prática sistêmica da mediação. Dentre as principais ferramentas destacam-se: o acolhimento; a escuta ativa; a paráfrase; as perguntas abertas, fechadas e circulares; as reuniões individuais ou coletivas; o replantio; o turbilhão de ideias; os resumos; as constelações familiares.

Será trabalhado no item posterior, a forma e a atuação dos mediadores da justiça na prática forense, em tempos de pandemia, e algumas das principais técnicas que podem ser utilizadas mesmo em audiências virtuais.

## 5 AUDIÊNCIAS REMOTAS DE MEDIAÇÃO PÓS-PANDEMIA

O trabalho e o atendimento remoto ou virtual de administradores, colaboradores e servidores públicos que atuam nos tribunais judiciais brasileiros, em tempos de pandemia do novo coronavírus, fundamenta-se, principalmente, pelo artigo 3º da Resolução nº 313 do CNJ (2020).

Na qualidade de colaboradores da justiça, os conciliadores e mediadores se enquadram também neste rol de atuação remota. O uso das tecnologias digitais em tempos de coronavírus-19 se mostrou essencial para o funcionamento dos tribunais de justiça. Atendimento, audiências, reuniões converteram-se na modalidade remota em virtude da pandemia que se instalou imprevisivelmente e indefinidamente. Wagner Nester (2020) aborda que, relativo ao surto de coronavírus e suas variantes na contemporaneidade, se generalizou o trabalho a distância.

O *home office* ou trabalho a distância, transformou-se em regra, enquanto, a modalidade de atendimento presencial, nos tribunais, se converteu em excepcionalidade. Na prática, as audiências de instrução e julgamento, de mediação e conciliação conflitos transfiguraram-se na modalidade remota por videoconferência, em decorrência da pandemia do novo coronavírus. O CNJ adotou a prática do Juízo 100% Digital. E quem não estava acostumado a lidar com as novas tecnologias digitais, necessariamente, em virtude do isolamento social, foi obrigado a modificar seus hábitos cotidianos e rotineiros.

Notadamente, independente da modalidade de audiência de mediação de disputas, seja ela presencial ou remota, os princípios norteadores das formas adequadas de solução de conflitos continuaram e permanecem essenciais na contemporaneidade para se promover pacificação da sociedade civil.

Acrescenta Tartuce e Brandão (2020) que mesmo na modalidade de audiência a distância ou remota, é um primordial que, antes de iniciar se construa um acolhimento, haja vista ser um fator de aceitação do mediador pelas partes envolvidas no processo e que se observe as condições que o ambiente digital pode promover.

Muito embora, o contato humano, geralmente, seja inviável ou evitado em tempos de coronavírus e suas variantes, a comunicação acolhedora no início de uma seção de mediação pode ser um fator condicionante para que o resultado seja de qualidade e efetivo.

Almeida (2014) leciona que uma pessoa que participa de uma seção virtual, quando bem acolhida, rompe com os entraves comunicacionais e constrói empatia perante o mediador de conflitos e, até mesmo, concebe confiança e credibilidade para com o próprio Poder Judiciário e, respectivamente, ao Estado.

Além disso, é importante, deixar claro para os participantes de uma disputa, que o processo de mediação de conflitos é blindado pela confidencialidade, ao contrário do que o ocorre com os atos processuais, que possuem em regra, natureza pública e cristalina, salvo exceções previstas nas normas brasileiras.

Destarte, assim como o método de acolhimento, outra ferramenta imprescindível da mediação é a escuta ativa. Na prática dos métodos autocompositivos, representa um dos primeiros passos para se reestabelecer a comunicação entre os interessados no sentido da construção de um consenso entre as partes envolvidas no processo.

Na visão de Caram, Eilbaum e Risolía (2010) a escuta ativa não significa apenas a oitiva dos participantes em questão, mas também a observação dos comportamentos, a percepção dos olhares, a análise dos movimentos e, até mesmo, o seu silêncio durante uma reunião significa algo.

Em uma audiência, mesmo que na forma remota, é possível observar, como os corpos das pessoas envolvidas falam, de que modo os olhares que se cruzam ou se desviam, é possível perceber as sensações de conforto e desconforto, ou seja, tudo o que acontece em um processo de mediação de disputas. Há um novo padrão comportamental decorrente da ambiência virtual e a mediação se permitiu readequar-se.

Ademais, o evento pandêmico do coronavírus impôs uma condição comunicacional que, a princípio, criou um panorama, também negativo, para a solução de conflitos no ambiente virtual, porém, a capacidade de superação inerente à humanidade possibilitou a construção de estratégias que aliaram os preceitos técnicos da solução de conflitos em autocomposição à capacidade de ressignificação do ser humano.

Nessa perspectiva, a aplicação de um sistema híbrido (digital e presencial) para a utilização dos meios adequados à solução de conflitos deixa de ser uma alternativa para se consolidar numa realidade incontestável, que proporciona o atendimento às demandas em que haja o acesso à conectividade.

## 6 CONSIDERAÇÕES

A mediação de conflitos dispõe de uma série de ferramentas, como a escuta ativa e o acolhimento que podem ajudar a figura do mediador a construir um consenso entre as partes com maior facilidade, mesmo diante de plataformas digitais.

A pandemia e novo coronavírus alteraram o modo de operar das audiências de mediação e conciliação no Judiciário brasileiro. Todavia, as técnicas aplicadas no formato de audiência presencial são completamente compatíveis e indicadas na modalidade remota.

Apenas o uso de ferramentas da mediação de conflitos não é suficiente para exercer o que defende a Constituição Federal de 1988 e o Estado democrático de direito contemporâneo. É extremamente necessária a observância de alguns princípios fundamentais, dentre eles os que servem como pilar de toda e qualquer relação jurídica, quais sejam a solidariedade, a dignidade humana, a igualdade e o reconhecimento das diferenças.

Demais disto, a mediação representa o respeito aos direitos fundamentais e dignidade devendo sempre respeitar cada particularidade humana, pela oferta de tratamento igualmente digno aos participantes de uma disputa judicial. Além disso, o comprometimento com os ditames constitucionais deve estar acompanhado da moral e da ética daquele que promove o procedimento da mediação de conflitos, exercendo seu papel com alteridade e despendo-se de qualquer tipo de preconceito ou discriminação.

O mediador de conflitos, a par de suas crenças ou convicções deve atuar com respeito aos participantes de um conflito, procurando construir alternativas plausíveis e de modo imparcial ou neutralizado. Mediar é muito mais do que restaurar o diálogo entre envolvidos em situação de disputas, existe um comprometimento de reciprocidade, de responsabilização e ao mesmo tempo de autonomia entre os sujeitos. Saber escutar as partes é um ponto fundamental da mediação de conflitos, sem o qual dificulta a construção de um acordo razoável entre as partes interessadas, isso envolve também se colocar no lugar do outro, por meio da empatia e de modo cooperativo.

Em tempos de pandemia de coronavírus, a tecnologia mobilizou a possibilidade de se dirimir conflitos na esfera virtualizada, contorno inevitável para a contemporaneidade. A cultura digital encontrou o espaço que necessitava nas sociedades, convertendo as exceções em regras, construindo um novo paradigma social.

Assim como a cibercultura na sociedade, o formato de audiência de mediação remota se consolidou como imprescindível na prática forense, pois o novo coronavírus e suas variantes são indetermináveis e a probabilidade é que se aprenda a conviver com este. Ademais, seja a audiência em modalidade remota ou presencial, independe deste quesito para que se aplique as técnicas adequadas na pacificação da sociedade civil, devendo o mediador sempre atuar com base na ética e fundamento nas normas brasileiras contemporâneas.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em mediação**: aportes práticos e teóricos. São Paulo: Dash, 2014.

ALVES, José Eustáquio Diniz. **O impacto da pandemia da covid-19 na dinâmica demográfica brasileira**. 2021. Disponível em: <https://www.portaldoenvelhecimento.com.br/o-impacto-da-pandemia-da-covid-19-na-dinamica-demografica-brasileira/>. Acesso em: 20 jan.2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021a.

BRASIL, Ministério da Defesa. **Covid-19: Guerra ininterrupta contra inimigo invisível completa 1 ano**. Publicada em: 20 mar. 2021b. Disponível em: <https://www.gov.br/defesa/pt-br/centrais-de-conteudo/noticias/covid-19-guerra-ininterrupta-contra-inimigo-invisivel-completa-1-ano>. Governo Federal. Acesso em: 21 dez. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021c. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2021

BRASIL. **Lei nº 13.979**, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. 2020a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/L13979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13979.htm). Acesso em: 23 jan. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 313**, de 19 de março de 2020. Brasília: CNJ, 2020b.

CARAM, María Elena; EILBAUM, Diana Teresa; RISOLÍA, Matilde. **Mediación**: diseño de una práctica. 2. ed. Buenos Aires: Librería Histórica, 2010.

GUSKOW CARDOSO, André. O acesso à informação em tempos de pandemia. In: JUSTEN FILHO, Marçal. **Covid-19 e o direito brasileiro**. Curitiba: Justen, Pereira, Oliveira & Talamini, 2020.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Covid-19 e o direito brasileiro**. Curitiba: Justen, Pereira, Oliveira & Talamini, 2020.

LEMES DOS SANTOS, Jefferson. Contratações públicas e covid-19: a transparência como medida profilática. In: JUSTEN FILHO, Marçal. **Covid-19 e o direito brasileiro**. Curitiba: Justen, Pereira, Oliveira & Talamini, 2020.

LEMONS, André. **A tecnologia é um vírus**. Versão digital – Kindle. Porto Alegre: Sulina, 2021.

MONTEIRO DE BARROS, Alice. **Curso de direito do trabalho**. 7. ed. São Paulo: LTr, 2011.

OLIVEIRA, João Alberto Santos de. **Paso a paso de la mediación**: dentro de una mirada sistémica. Aracaju: Infografics, 2017.

OMS – Organización Mundial de la Salud. **Declaración del director general de la OMS sobre la reunión del Comité de Emergencia del Reglamento Sanitario Internacional acerca del nuevo coronavirus (2019-nCoV)**. Publicada em: 30 jan. 2020. Disponível em: [https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-statement-on-ihf-emergency-committee-on-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-statement-on-ihf-emergency-committee-on-novel-coronavirus-(2019-ncov)). Acesso em: 13 jan. 2022.

TJDFT – Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Portaria conjunta 33**, de 20 de março de 2020. Poder Judiciário da União. Disponível em: <httpswww.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-33-de-20-03-2020>. Acesso em: 10 jan. 2022.

SANTAELLA, Lucia. A crítica das mídias na entrada do século 21. In: PRADO, José Luiz Aidar (org.). **Crítica das práticas midiáticas**: da sociedade de massa às cibercultura. São Paulo: Hacker Editores, 2002. p. 44-56.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. **O futuro começa agora**: da pandemia à utopia. São Paulo, Boitempo, 2021.

TALAMINI, Eduardo. AMARAL, Paulo Osternack. Suspensão dos prazos processuais por força da pandemia. In: JUSTEN FILHO, Marçal. **Covid-19 e o direito brasileiro**. Curitiba: Justen, Pereira, Oliveira & Talamini, 2020.

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do NUPEMEC/SP. **Cadernos Jurídicos**, Tribunal de Justiça de São Paulo. ano 21. n 55. Edição de julho a setembro do ano de 2020. Disponível em: [https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/cj\\_n55\\_5.2\\_media%C3%A7%C3%A3o%20e%20concilia%C3%A7%C3%A3o%20on-line\\_.pdf?d=637364814447198926](https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/cj_n55_5.2_media%C3%A7%C3%A3o%20e%20concilia%C3%A7%C3%A3o%20on-line_.pdf?d=637364814447198926). Acesso em: 20 jan. 2022.

WAGNER NESTER, Alexandre. Pregão eletrônico, quarentena e home office. In: JUSTEN FILHO, Marçal. **Covid-19 e o direito brasileiro**. Curitiba: Justen, Pereira, Oliveira & Talamini, 2020.

---

**Recebido em:** 12 de Setembro de 2022

**Avaliado em:** 16 de Janeiro de 2023

**Aceito em:** 22 de Fevereiro de 2023

---



A autenticidade desse artigo pode ser conferida no site <https://periodicos.set.edu.br>

---

1 Mestre em Direitos Humanos na Universidade Tiradentes – UNIT; Especialista em Direito Público pela Universidade Estácio de Sá e em Administração Pública Municipal pela Universidade Federal de Sergipe; Bacharel em Direito pela Universidade Tiradentes – UNIT; Pós-graduado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos pela Universidade Estácio de Sá; Graduado em Gestão pela Universidade Tiradentes – UNIT; Advogado Autônomo; Membro do Grupo de Pesquisa Direitos fundamentais, novos direitos e evolução social e membro da Associação Sergipana de Ciência. E-mail: thiago.ptavares@souunit.com.br

2 Graduado em Direito; Doutorando em Educação na Universidade Tiradentes – UNIT; Professor dos Cursos de Graduação e de Pós-graduação em Direito da Universidade Tiradentes – UNIT; Coordenador e Pesquisador em Projetos de Iniciação Científica – UNIT; Advogado. E-mail: marlton.fontes@souunit.com.br

3 Doutora Multidisciplinar em Cultura e Sociedade; Pesquisadora do Instituto de Tecnologia e Pesquisa – ITP; Produtividade em Pesquisa do CNPq – Nível 2; Componente do Comitê Assessor de Divulgação Científica – CNPq; Pós-doutora em Educação – UERJ; Coordenadora do PROMOB-FAPITEC/CAPES – UNIT/UERJ/UFSC; Professora do Curso de Comunicação Social e do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Tiradentes – UNIT; Líder do GETIC/UNIT/CNPq). E-mail: crismporto@gmail.com

Copyright (c) 2023 Revista Interfaces Científicas - Humanas e Sociais



Este trabalho está licenciado sob uma licença Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.