

A MEDIAÇÃO ONLINE COMO FERRAMENTA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO BRASILEIRO PÓS-PANDEMIA

Online Mediation as a Tool for Conflict Resolution in the Post-Pandemic Brazilian Context

Isadora Rodrigues Nascimento Merçon¹

George Washington University Law School

DOI: <https://doi.org/10.62140/IRNM5322024>

Sumário: Introdução; 1. A Crise do Judiciário Brasileiro; 2. A Mediação; 2.1 O Conceito de Mediação; 2.2 O Conceito de Mediação Online; 3. A Mediação Online Durante a Pandemia; 3.1 Dos Desafios da Mediação Online; 3.2 Dos Benefícios da Mediação Online; 3.3 Do Legado no Pós Pandemia; Considerações Finais; Referências Bibliográficas.

Resumo: O objetivo deste trabalho é contextualizar a relevância dos meios autocompositivos de resolução de conflitos, com destaque para a mediação online, após a decretação da pandemia de Covid-19 e a sua perspectiva pós-pandemia, bem como a transformação social e jurídica que se deu durante este período. Além disso, busca-se discorrer sobre o crescimento e a evolução da mediação online, destacando as vantagens e desafios dessa nova forma de tratamento de conflitos que precisou se adaptar rapidamente às circunstâncias impostas pela pandemia. Para tanto, foram explorados diversos aspectos técnicos e operacionais, incluindo a necessidade de acesso confiável à internet e o impacto da desigualdade econômica e social no acesso às ferramentas digitais. O trabalho também aborda questões relacionadas à confidencialidade e segurança das informações nas sessões de mediação online, propondo soluções para mitigar os riscos e garantir um ambiente seguro e eficaz para todas as partes envolvidas. Outro aspecto fundamental é a comunicação efetiva entre as partes e a criação de confiança no mediador, que são elementos essenciais para o sucesso do processo de mediação, mesmo em um ambiente virtual. Por fim, o estudo analisa a consolidação da mediação online em um cenário que vai além da pandemia do coronavírus, considerando seu impacto a longo prazo e seu potencial para permanecer como uma prática eficiente e acessível de resolução de conflitos. Para tanto foram utilizadas metodologias dedutivas, complementadas por uma pesquisa bibliográfica e revisão da literatura jurídica, para proporcionar uma compreensão abrangente e detalhada do tema.

Palavras chaves: Mediação online. Pandemia. Covid-19.

Abstract: The objective of this paper is to contextualize the relevance of self-composed means of conflict resolution, with emphasis on online mediation, after the Covid-19 pandemic and its post-pandemic perspective, as well as the social and legal transformation that took place during this period. In addition, the aim is to discuss the growth and evolution of online mediation, highlighting the advantages and challenges of this new way of dealing

¹ Mestre em Direito Internacional e Comparado pela George Washington University Law School. Pós-graduada em Métodos Adequados de Resolução de Conflitos pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro. Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de Vitória (FDV). Advogada. Mediadora.
Contato: isadora.mercon@law.gwu.edu

with conflicts, which has had to adapt quickly to the circumstances imposed by the pandemic. To this end, various technical and operational aspects were explored, including the need for reliable internet access and the impact of economic and social inequality on access to digital tools. The paper also addresses issues related to the confidentiality and security of information in online mediation sessions, proposing solutions to mitigate risks and ensure a safe and effective environment for all parties involved. Another fundamental aspect is effective communication between the parties and the creation of trust in the mediator, which are essential elements for the success of the mediation process, even in a virtual environment. Finally, the study analyzes the consolidation of online mediation in a scenario that goes beyond the coronavirus pandemic, considering its long-term impact and its potential to remain an efficient and accessible conflict resolution practice. To this end, deductive methodologies were used, complemented by bibliographical research and a review of legal literature, to provide a comprehensive and detailed understanding of the topic.

Keywords: Online mediation. Pandemic. Covid-19.

Introdução

A humanidade viu-se em um novo e incomum cenário no ano de 2020: a pandemia causada pela disseminação da síndrome respiratória do Covid-19, cujo anúncio ocorreu em 11 de março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde. Diante deste inédito contexto, fez-se necessária a adaptação das sociedades ao mundo online. A tecnologia, que estava impulsionando diversas mudanças nos últimos tempos, teve que acelerar o desenvolvimento e a “virtualização” de áreas que na maioria das situações se restringia ao ambiente presencial.

Apesar do isolamento social, os negócios, as transações e as relações profissionais, familiares e sociais continuaram existindo. Entretanto, como é sabido, sobrevieram inúmeras situações inéditas a serem resolvidas, tais como, a determinação de *lockdowns*, cidades desertas, setores da economia parados, contratos não cumpridos, produtos e serviços não entregues. Desse modo, surgiu o desafio de reestruturar a interação social, mantendo o isolamento e evitando-se a contaminação pelo vírus. A comunicação de quase todas as pessoas passou a ser online, na medida em que os *lockdowns* foram decretados em diversos países. Esta forma de comunicação não se limitou ao ambiente laboral ou familiar, passou a fazer parte de nossa vida. Fator este que resultou também na transformação dos conflitos e, conseqüentemente, nos métodos de resolução destas controvérsias.

O presente estudo apresentará o atual cenário brasileiro quanto à resolução de disputas e irá discorrer sobre o conceito de mediação online e como esta prática se estabeleceu no contexto pandêmico, analisando os seus desafios e benefícios. Por último, estudar-se-á também sobre a consolidação da mediação online para além da pandemia do coronavírus. Registra-se que este artigo utilizou a metodologia dedutiva através de pesquisa bibliográfica e documental. Logo, visitou-se a legislação e a doutrina pertinente ao tema, para que fosse possível trazer um contexto legal e abrangente para este estudo.

1. A crise do judiciário brasileiro

O Brasil é reconhecido como um país de altos índices de litigiosidade. As disputas judiciais envolvem diversas situações jurídicas da vida do brasileiro, desde uma disputa por pensão alimentícia, passando por conflitos trabalhistas, previdenciárias, empresariais, contratuais e familiares.

Dentro dessa conjuntura, criou-se no país a *cultura da sentença* (WATANABE. 2005, p. 684 – 690), na qual, o acionamento do Poder Judiciário concentra a solução de conflitos e a busca pela harmonia social, ignorando-se outros métodos de resolução de controvérsias. Esta cultura é, geralmente, perpetuada pelas faculdades de Direito, pelos escritórios de advocacia e pelos próprios magistrados e, conseqüentemente, pela população brasileira.

A cultura de litigiosidade pode ser comprovada através dos relatórios anuais disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 104-105). No relatório do ano de 2022 – referente ao ano base de 2021 –, mostrou-se que em 31/12/2021 havia 77,3 milhões de processos em tramitação, ou seja, processos judiciais que estão pendentes de julgamento, aguardando um desfecho definitivo. Sendo que apenas no ano de 2021, houve o ajuizamento de 19,1 milhões demandas, número este 10,3% maior do que no ano anterior.

Em razão do alto volume de demandas e da ausência de incentivo a utilização de métodos alternativos à resolução de conflitos, a demora na prestação jurisdicional consolidou-se como um problema de ordem pública e social. No relatório do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), expõe-se que, dentre os processos que estão tramitando, o tempo médio é de 08 anos e 06 meses na Justiça Federal e 05 anos e 09 meses na Justiça Estadual (2022, p. 209). Nesse contexto, a sociedade, os juristas, o Poder Público e o próprio Poder Judiciário estão criando soluções para a transformação da cultura do litígio na *cultura da pacificação*. Sobre o tema, o ilustre jurista Kazuo Watanabe (2005, p. 684 – 690) destaca a importância de “criar uma mentalidade que prestigie os meios alternativos de solução de conflitos [...] mediação, a conciliação, a arbitragem e a opinião neutra de um terceiro”.

O primeiro grande passo para a mudança legal e cultural veio através da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça (2010), que determinou a promoção de “ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação”. Posteriormente, novos marcos legais foram constituídos através da promulgação do Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), do Marco Legal da Mediação (Lei 13.140/2015) e da reforma na Lei de Arbitragem (Lei 13.129/2015).

Sabe-se que ainda temos um longo caminho até uma completa mudança social, jurisdicional e cultural no Brasil, sendo nítida a necessidade de incentivo ao desenvolvimento e à aplicação dos Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASCs), também conhecidos como *Alternative Dispute Resolution (ADR)*. Dentre os quais, encontra-se a mediação.

2. A mediação

Inicialmente, antes de adentrar-se no cerne do presente artigo, faz-se necessária trazer as definições de mediação e mediação online, para que seja possível compreender as suas principais diferenças. Ademais, visa-se também entender como essas ferramentas se encaixam dentro do nosso atual contexto social e jurídico.

2.1 O conceito de mediação

Dentro do âmbito legal, a história da mediação no Brasil pode ser considerada recente. A despeito da sua menção em normas anteriores, o reconhecimento efetivo da mediação ocorreu apenas em 2010 através de ato normativo do Conselho Nacional de Justiça. Assim, a sua inserção no ordenamento jurídico brasileiro ocorreu com o advento da Lei n. 13.140/2015 e do Código de Processo Civil de 2015, que trouxe a definição legal de mediação, conforme assevera em seu artigo 1º, § único:

Art. 1º [...] Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Inclusive, a mencionada norma também dispõe sobre os princípios que regem a prática da mediação e o objeto que poderá ser tratado nas sessões de mediação, veja-se:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios: I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV - informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade; VIII - boa-fé. [...]

Art. 3º Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

Para complementar o conceito legal de mediação, mostra-se fundamental recorrer à doutrina para se aprofundar em todos os liames que efetivamente envolvem a mediação em

si. Nesse sentido, segundo a célebre jurista Fernanda Tartuce (2021, p. 191), a mediação é uma prática que busca facilitar o diálogo entre as partes envolvidas em determina conflito, no intuito que elas possam encontrar uma solução de consenso, podendo ter uma melhor compreensão dos detalhes e passando a ter conhecimento de outras perspectivas sobre a controvérsia. Logo, há um incentivo para que as partes deixem as suas posições e foquem na busca dos reais interesses vinculados à disputa.

Diante das elucidações trazidas, observa-se que a mediação traz o protagonismo da resolução da problemática para as próprias partes, que são incentivadas – por um terceiro neutro, imparcial e sem poder de decisão – a olhar para a situação de uma nova perspectiva e, se possível, a chegar a um acordo.

2.2 O conceito de mediação online

Atualmente, vivemos em um mundo conectado, no qual a difusão tecnológica e a transposição de barreiras geográficas através da internet permitiram a convivência de pessoas que estão virtualmente conectadas. Quanto mais relacionamentos são estabelecidos, maior é a probabilidade de surgirem conflitos, o que implica que estar conectado com milhões de pessoas ao redor do mundo amplia significativamente a possibilidade de conflitos (NOBRE, 2017, p. 259). Conseqüentemente, surgiu o desafio de se criar formas de resolução de conflitos transnacionais de forma célere, acessível, econômica e eficaz. Nessa circunstância, tornou-se imprescindível a criação de um modelo de solução de conflitos que atue no mesmo ambiente em que os conflitos surgem (RULE, 2002).

Assim, emergiu o sistema conhecido como *Online Dispute Resolution* (ODR), cuja origem histórica remete-se aos Estados Unidos da América (BARROS, 2019, p. 31-32). A *American Bar Association*² entende que o termo ODR se refere a uma variedade de métodos de resolução alternativa de disputas que ocorrem inteiramente online, podendo envolver um mediador ou apenas as partes. Dentre esses métodos, encontra-se a mediação online, que é o foco do presente artigo.

Por sua vez, no âmbito brasileiro, o Marco Legal da Mediação, em seu art. 46, dispõe que: “A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.”. No intuito de incentivar o seu uso, o CPC em seu art. 334, § 7º, disciplinou que: “A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.” Nessa conjuntura,

² *American Bar Association* é a instituição nos Estados Unidos da América que corresponde à Ordem dos Advogados do Brasil.

Marcelo Nobre (2017, p. 262) destaca que a implementação legal da mediação online no ano de 2015 foi um avanço substancial, pois passou a existir autorização legal expressa sobre a utilização dos meios tecnológicos para a realização das sessões de mediação e, concomitantemente, para a aproximação das pessoas.

Pode-se concluir, então, que a mediação online é um processo de resolução de conflitos em que um mediador ajuda as partes a chegarem a um acordo, cujo meio de comunicação ocorre através da internet ou qualquer meio de comunicação que conecte as partes. Logo, a maior diferença entre a mediação tradicional e a mediação online é a forma como as partes se comunicam e interagem. Ao invés das partes e o mediador se encontrarem presencialmente em um local físico, as comunicações e os encontros são realizados por meio de ferramentas de comunicação online, como por exemplo, videoconferência, e-mails, aplicativos específicos para este fim e plataformas governamentais.

Dentro deste contexto, encontram-se as mediações síncronas e assíncronas. Por um lado, as interações assíncronas podem se referir tanto a iniciativas pontuais quanto ao uso de plataformas de comunicação (aplicativos de mensagens e *chats*) nas quais as interações ocorrem de forma independente da presença simultânea das partes envolvidas (ECKSCHMIDT; MAGALHÃES; MUHR, 2016, p. 125). Inclusive, Fernanda Tartuce (2020, p. 84-85) complementa que tal forma de interação era majoritariamente utilizada antes da pandemia. Com o advento da pandemia, a presença da mediação síncrona ganhou maior espaço e passou a predominar no cenário dos métodos alternativos de resolução de conflito no ambiente virtual. Logo, faz-se essencial compreender que a mediação síncrona é quando a sessão de mediação ocorre através de reuniões ou encontros, nos quais é possível a interação simultânea dos participantes através da transmissão de imagens e/ou de sons.

Derradeiramente, pontua-se que, neste artigo, analisa-se as aplicações da mediação online síncrona, uma vez que esta prática ganhou protagonismo durante a pandemia.

3. A mediação online durante a pandemia

Inicialmente, registra-se que antes da pandemia, o uso da mediação online limitava-se a poucos projetos ao redor do mundo e a sua utilização no Brasil era ainda menor. No intuito de contextualizar a sua utilização no âmbito brasileiro, cabe esclarecer que, a despeito da previsão legal de métodos online para a resolução de disputa no Marco Legal da Mediação e no Código de Processo Civil desde 2015, o uso da mediação online era voltado, primordialmente, para a resolução de demandas consumeristas.

Essa cultura se concretizou por dois fatores: (i) desde 1990 o Código de Defesa do Consumidor, ao instituir a Política Nacional das Relações de Consumo, incentiva o uso de métodos tecnológicos (art. 4º, inciso III); e (ii) em 2013 foi regulamentado do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com base no teor do Decreto Federal nº 7.962/13, que instituiu o *consumidor.gov*, que é uma plataforma governamental amplamente difundida para a pacificação de litígios consumeristas (VERBICARO; OHANA; VIEIRA. 2020, p. 51).

Dito isto, frisa-se que a pandemia da COVID-19 teve um impacto sem precedentes, criando uma crise econômica e social ao redor do mundo. Assim, houve um aumento do número de conflitos existentes e, como resultado, alterou-se a forma como as controvérsias passaram a ser resolvidas. Aponta-se que houve uma importante mudança na forma como a mediação era praticada e, inclusive, deixou de ter um foco exclusivo na área consumerista e passou a alcançar controvérsias de natureza jurídica diversas.

Muitos profissionais e partes passaram a adotar a mediação online como forma de buscar pela harmonia social e jurídica em um momento em que o contato presencial não era possível. Sobre este contexto, Fernanda Tartuce (2020, p. 83) pontua que a crise gerada pela pandemia do novo coronavírus agravou diversas situações conflituosas que exigiam soluções criativas e eficazes, como a mediação, que se tornou imprescindível diante da falta de respostas normativas para dirimir as desavenças decorrentes da crise enfrentada.

A mediação por meio eletrônico se tornou mais popular durante a pandemia e muitas pessoas experimentaram essa forma de resolução de conflitos pela primeira vez. Para exemplificar tal fato, uma notícia de outubro de 2020 do site Valor Investe informa que “Interesse por mediação de conflitos dispara na pandemia e startup cresce 450%”. Como consequência, a pandemia acentuou tanto os benefícios quanto os desafios relacionados à mediação online e, por tal motivo, estes temas serão abordados dentro deste tópico. Além disso, também será examinado qual foi o legado deixado pela implementação e expansão da mediação online no contexto pós pandemia.

1.1 Dos benefícios da mediação online

A mediação online pode ser uma opção útil em muitos casos, especialmente em situações em que as partes estão geograficamente distantes ou têm dificuldades em se encontrar pessoalmente. No contexto pandêmico, a mediação no ambiente cibernético foi medida necessária para se evitar a propagação do coronavírus e para possibilitar a resolução de controvérsias, que tiveram um aumento vertiginoso após a decretação da pandemia.

A mediação realizada de forma remota pode ser mais conveniente e acessível do que a mediação tradicional, uma vez que as partes não precisam se deslocar para uma localização física. Quanto a este ponto específico, deve se ter em mente que em um país com dimensões continentais como o Brasil, a disponibilização de uma plataforma de mediação digital pode resultar em uma significativa economia de recursos públicos e ampliar consideravelmente o acesso à justiça (TAVARES, 2019, p. 40). Desse modo, as partes também economizam ao não precisar dispor de recursos financeiros para se deslocar.

Ainda na perspectiva da economicidade, deve-se levar em consideração o gasto com infraestrutura física necessária, evitando-se a realização de mediações em locais físicos. Tal fator, inclusive, auxilia na redução de gastos do Poder Público (ROCHA; PARISE. 2021, p. 201-202), uma vez que há a possibilidade de se realizar a mediação de forma remota a partir de qualquer lugar do mundo com acesso à internet, tornando o seu acesso mais conveniente.

Registra-se que a mediação no ambiente virtual traz ainda outras benesses, como a praticidade do procedimento, as vantagens em relação ao litígio e a autonomia das partes na definição do resultado (CORTÉS. 2011). Ao se estudar sobre a mediação online, percebe-se que a sua praticidade também está vinculada ao fato de as partes virem a se sentir mais cómodas, já que a mediação em um ambiente virtual pode ser realizada a partir do conforto e segurança da casa ou do escritório das partes envolvidas. Seguindo essa mesma perspectiva, a mediação online pode ser menos intimidante e estressante para as partes do que a mediação tradicional, que costuma acontecer em ambientes formais.

Portanto, a mediação online síncrona possui inúmeros benefícios de ordem econômica, prática e instrumental. Possibilitando a aproximação em um momento singular de isolamento social, e mostrando-se uma alternativa eficaz para a resolução de conflitos em diversos âmbitos para além do cenário pandêmico. Entretanto, é de suma importância entender também quais são os seus desafios, para que se possa superá-los e, conseqüentemente, tornar possível a consolidação definitiva da mediação online como prática culturalmente aceita para a resolução de conflitos no Brasil.

3.2 Dos desafios da mediação online

A mediação online apresenta alguns desafios específicos que devem ser considerados pelos mediadores e pelas partes envolvidas. Um dos principais desafios é a necessidade de que todos os envolvidos tenham acesso confiável à internet e às ferramentas de comunicação digital. Há uma corrente doutrinária que levanta questionamentos sobre as possíveis dificuldades enfrentadas pelas partes para acessar meios eletrônicos e conexão à internet. Isso

se deve, em parte, à disparidade econômica e social que ainda existe em nosso país, que representa um fator excludente para algumas pessoas (ROCHA; PARISE. 2021, p. 199).

Na mesma linha de raciocínio, Fernanda Tartuce (2021, p. 202) chama atenção para o fenômeno da exclusão digital, indicando que as dificuldades tecnológicas são maiores para as pessoas: “a) desprovidas de computador e aparatos adjacentes; b) que, apesar de disporem de equipamentos, revelam dificuldade de manipulá-los; c) que padecem de falta (total ou qualitativa) de acesso à internet”. Então, apesar de 90% dos lares brasileiros possuírem acesso à internet³, isso não significa que o usuário terá um acesso estável à internet de qualidade.

Nessa conjuntura, é essencial que o mediador, que presidirá a sessão de mediação, crie estratégias para reduzir as disparidades causadas em razão do desequilíbrio tecnológico. De antemão, uma sugestão é que o mediador informe claramente ao início da sessão quais são os parâmetros objetivos para a realização daquela reunião, incluindo a possibilidade de reagendamento da sessão caso alguma parte tenha a sua comunicação prejudicada. Ademais, um ponto importante também é a disponibilização de tutorais e eventuais testes, para que as partes possam averiguar se a plataforma digital usada para a mediação funcionará em seu dispositivo eletrônico (TARTUCE. 2020, p. 88-89).

Outro ponto sensível em relação à mediação virtual diz respeito à confidencialidade da sessão e dos temas abordados durante o diálogo entre as partes. As críticas se direcionam ao fato de como poderia ser garantido que as partes estejam em um ambiente no qual será mantida a confidencialidade, sem a interferência de terceiros, bem como se é possível garantir que não haverá fotos e/ou filmagens, sem o consentimento de todos. Ainda nesse ponto, pode-se adicionar a preocupação de como se lidar com fatores externos, que podem atrapalhar o bom andamento da sessão de mediação ou até tirar o foco dos participantes.

Sobre o assunto, Brito e Peva (2020, p. 208) trazem uma série de sugestões que podem ser aplicadas durante a mediação para atenuar tais pontos, veja-se:

o mediador [irá] ponderar junto com as partes sobre: 1) a necessidade ou não da gravação da reunião e, havendo necessidade, de que forma poderá ser feita tal gravação; 2) a assinatura de termo de confidencialidade; 3) o modo como os documentos poderão ser assinados (por *docsign* ou por um simples “de acordo” por e-mail (ou seja, será preciso pré-definir o nível de formalidade em cada parte

³ Notícia vinculada no site oficial da Casa Civil. Disponível em: <[540](https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa#:~:text=Conectividade-,90%25%20dos%20lares%20brasileiros%20j%C3%A1%20tem%20acesso,internet%20no%20Brasil%2C%20aponta%20pesquisa&text=Em%202021%2C%20o%20n%C3%BAmero%20de,mais%20do%20que%20em%202019.> Acesso em: 07 mar 2023.</p></div><div data-bbox=)

da reunião); 4) a possibilidade de compartilhamento dos documentos na tela da plataforma e 5) a definição de o áudio ser aberto para todos ou para algumas pessoas.

Dito isto, verifica-se dos pontos trazidos acima que é possível ainda no mundo virtual garantir a confidencialidade do procedimento, sendo importante pactuar anteriormente com as partes como se dará a observações dos critérios de sigilo.

Em terceiro lugar, a doutrina que leciona sobre o assunto demonstra a sua preocupação sobre a efetiva comunicação entre as partes e sobre a criação de confiança para com o mediador. Este questionamento é trazido em decorrência do encontro presencial para a realização da mediação facilitar a empatia entre as partes, melhorar a compreensão da posição oposta e reduzir eventuais preconceções existentes entre os participantes (WING; RAINEY. 2012). No entanto, embora expresse a mesma crítica, Cortés (2011) indica que a falta de contato presencial que auxilia na identificação da linguagem corporal e de expressões faciais, pode ser mitigada através de mecanismos com a videoconferência. Inclusive, o próprio mediador pode e deve estimular que os envolvidos abram as câmeras durante a sessão para terem uma maior interação e participação.

Ademais, o mediador também pode utilizar-se de determinadas ferramentas para auxiliar na criação de um espaço de confiança mútua, ainda que, dentro de um “mundo cibernético”. Nesse sentido, quando o mediador é capaz de estabelecer uma relação de respeito e confiança, as informações começam a fluir, o sentimento de incerteza sobre a resolução diminui e as partes se sentem mais seguras para dialogar e buscar um acordo, ainda que estejam em um ambiente virtual.

Em vista disso, verifica-se a mediação online apresenta desafios, como a dificuldade de comunicação não-verbal, problemas técnicos ou problemas de privacidade e segurança ou de ordem tecnológica. Por isso, no intuito de evitar eventuais adversidades que possam surgir, é importante a escolha por um mediador experiente no âmbito da mediação online, bem como a garantia que as ferramentas utilizadas para a comunicação sejam seguras e confiáveis.

3.3 Do legado no pós pandemia

A pandemia de Covid-19 teve um grande impacto em todo o mundo, afetando a vida cotidiana das pessoas de muitas maneiras. No entanto, conforme demonstrado ao longo deste estudo, uma das áreas que experimentou mudanças significativas é a resolução de conflitos, com a adoção em massa da *Online Dispute Resolution* (ODR) e, conseqüentemente,

da mediação online síncrona para resolver disputas e litígios durante o período de isolamento social. Embora o uso dessas ferramentas em um ambiente virtual tenha sido motivado pela necessidade de adaptação às circunstâncias decorrentes da pandemia, é importante considerar o impacto de longo prazo dessa mudança.

Em dezembro de 2020, quando não se sabia até quando iria durar a pandemia, a ilustre jurista Fernanda Tartuce (2020, p. 85) preconizou sobre a crescente utilização da mediação online como método de resolução de controvérsias para além das circunstâncias fáticas vivenciadas à época, pontuando que “É de se esperar que esse movimento se consolide mesmo após a pandemia, dada a redução de custos e de deslocamentos decorrente de sua prática”. Sobre o assunto, Beatriz Alaíde de Souza Asséf (2020, p. 87) destaca o seguinte ponto de atenção: “o ambiente virtual não é apenas uma ‘adaptação do presencial’, mas sim um esquema de trabalho diferenciado e com características e habilidades próprias que precisam ser observadas para garantir o sucesso do método”.

Considerando os benefícios e, principalmente, os desafios inerentes à mediação remota, destaca-se a importância da figura do mediador como solucionador também de eventuais intercorrências que possam surgir ao longo das sessões. Inclusive, o advogado também tem um papel essencial, podendo auxiliar para que os eventuais obstáculos não causem prejuízos qualitativos ao acesso à justiça (TARTUCE. 2020, p. 87).

Na medida em que a mediação online é uma ferramenta altamente adaptável, o seu uso pode ser incorporado a inúmeras situações, instituições, empresas e órgãos públicos. Este aprimoramento do processo de solução do conflito por meio das ferramentas tecnológicas já está ocorrendo e tornando-se perceptível ao redor do mundo e no Brasil. Portanto, os recursos virtuais passaram a operar de forma mais determinante do que simplesmente transmitindo informações através da Internet.

Nesse contexto, “a mediação online é um moderno meio de resolução de litígio da contemporaneidade” (SIMON; NUNES. 2021, p. 11), sendo amplamente incorporada por empresas em seus modelos de gestão e administração de conflitos. A adoção dessa prática é justificada, uma vez que a resolução direta de conflitos não só previne futuros litígios judiciais, mas também transmite a sensação de justiça aos usuários e demonstra a seriedade e preocupação das empresas com seus clientes finais.

Pode-se dizer que as *ODRs* permitem uma customização do processo e que, em conjunto com a mediação online, auxilia para um acesso à justiça de forma mais ampla. Nesse sentido, cabe pontuar que “O acesso à justiça pode [e deve], portanto, ser encarado como o requisito fundamental - o mais básico dos direitos humanos - de um sistema jurídico

moderno e igualitário que pretende garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (CAPPELLETTI e GARTH, 1998, p. 12).

Assim sendo, mediação virtual é mais uma ferramenta de acesso à justiça que ganhou novos terrenos durante a pandemia e que possui todas as ferramentas necessárias para continuar em plena expansão e impulsionamento no cenário pós-pandemia. Trazendo aos brasileiros, uma perspectiva otimista para com os métodos de resolução de disputas, passando a se tornar conteúdo de estudos, objeto de investimento por empresas privadas e passando a ser o foco de importantes políticas públicas.

Nota-se que com a ampliação dos métodos alternativos de resolução de conflito – e com a consolidação da mediação online – no cenário nacional, o Brasil une-se ao movimento mundial encabeçado pela Organização das Nações Unidas (ONU) através do Objetivo 16 de Desenvolvimento Sustentável, que incentiva: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” (2015). Embora ainda haja um longo caminho a ser percorrido em relação aos métodos alternativos de resolução de controvérsias online, é inegável que a pandemia de Covid-19 impulsionou a adoção massiva da mediação online como forma de dirimir litígios.

Portanto, o legado deixado pela mediação online durante o contexto pandêmico será indelével, já que causou um impacto significativo na cultura da resolução de conflitos no Brasil. Apesar dos desafios, a mediação online provou ser uma ferramenta eficaz para a resolução de conflitos, sendo ainda necessário estarmos atentos para que haja o seu contínuo aprimoramento no cenário pós pandemia e também para atender às necessidades da sociedade no futuro.

Considerações Finais

Com a eclosão da pandemia da COVID-19 e sua fácil e rápida propagação, o mundo enfrentou a necessidade de isolamento para conter a disseminação do vírus e proteger a saúde e vida da população. Como resultado, as atividades presenciais foram suspensas e os conflitos se multiplicaram como nunca se havia visto antes. Dentro desse contexto surgiu com ainda mais força a necessidade de se adotar medidas que permitissem a continuidade de certos serviços de forma virtual e, principalmente, da resolução de controvérsias. Desse modo, a crise causada pela pandemia de 2020 abriu uma oportunidade para avançar na modernização da gestão de conflitos, algo que o Poder Judiciário, o Poder Público e até empresas privadas deveriam ter implementado há muito tempo.

Dessa forma, a mediação online foi “colocada à prova” em meio ao cenário de isolamento causado pela pandemia, momento em que suas vantagens e desvantagens foram acentuadas. Ficando evidente a praticidade e agilidade proporcionadas pelo uso da tecnologia, que permitiu conectar pessoas de diferentes regiões em ambientes virtuais personalizados para a resolução de conflitos. Entretanto, a falta de acesso qualificado à internet e tecnologias representa um problema significativo e deve ser objeto de políticas públicas para se garantir a igualdade de acesso aos métodos de resolução de conflitos.

Percebe-se que a mediação realizada de forma remota demonstrou a sua eficácia como uma forma avançada de viabilizar o acesso à justiça, fazendo uso de várias tecnologias disponíveis atualmente. O progresso trazido pela tecnologia impactou positivamente tanto a atuação do setor privado quanto do Judiciário, eliminando as restrições impostas pela distância geográfica e gerando uma economicidade de tempo e de recursos financeiros para os indivíduos, para os órgãos e empresas. Assim, o estímulo ao uso de tecnologias para solucionar conflitos por meio de métodos alternativos pode representar uma mudança na cultura de litigiosidade no Brasil. Embora haja diversas iniciativas para implementação das ODRs, ainda não existe uma consciência coletiva consolidada de buscar a resolução de conflitos por meio da mediação ou até da conciliação antes de se recorrer ao Poder Judiciário.

Conclui-se, então, que a implementação da mediação online como prática recorrente no Brasil representa um importante avanço na cultura da resolução de conflitos. Todavia, ainda há muito a ser feito para mudar a mentalidade da população, que segue recorrendo ao Judiciário como primeira opção na resolução de disputas. Portanto, é preciso continuar promovendo a educação sobre os benefícios da mediação e a importância de se tentar resolver conflitos de forma pacífica e colaborativa, para que a cultura da resolução de conflitos no Brasil possa ser transformada, buscando uma sociedade mais justa e harmoniosa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AMERICAN BAR ASSOCIATION. *Guideline B-8 on Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution*. Disponível em: <https://www.americanbar.org/groups/legal_aid_indigent_defense/resource_center_for_access_to_justice/standards-and-policy/updated-standards-for-the-provision-of-civil-legal-aid/appendix/guideline_b-8-on-alternative-dispute-resolution-and-online-dispu/>. Acesso em 27 fev. 2023.

ASSEF, Beatriz Alaíde de Souza. *Mediação: um método adequado para o mercado?* In: PINTO, Adriano Moura da Fonseca et al. *Estudos sobre a mediação: no Brasil e no exterior: volume I*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

BARROS, João Pedro Leite. *Arbitragem online em conflitos de consumo*. São Paulo: Tirant to blanch, 2019.

BERTÃO, Naiara. *Interesse por mediação de conflitos dispara na pandemia e startup cresce 450%*. Valor Investe, 07 out 2020. Disponível em:

<<https://valorinveste.globo.com/objetivo/empreenda-se/noticia/2020/10/07/interesse-por-mediacao-de-conflitos-dispara-na-pandemia-e-startup-cresce-450percent.ghml>>

Acesso em: 02 mar 2023.

BRASIL. Casa Civil. *Conexão: 90% dos lares brasileiros já têm acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa*. Brasília, out 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa#:~:text=Conectividade-,90%25%20dos%20lares%20brasileiros%20j%C3%A1%20tem%20acesso,internet%20no%20Brasil%2C%20aponta%20pesquisa&text=Em%202021%2C%20o%20n%C3%BAmero%20de,mais%20do%20que%20em%202019>>. Acesso em: 07 mar 2023.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Código de Defesa do Consumidor*. Brasília: 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 16 jan. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. *Código de Processo Civil*. Brasília: 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em: 02 fev. 2023.

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. Brasília: 2015. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil03/Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>>. Acesso em 15 jan. 2023.

BRITO, Mariana da Silva; PEVA, Rodrigo Soares. *A mediação on-line sob o influxo da tecnologia no cenário empresarial: uma abordagem à luz da análise econômica do direito*. In: VIEIRA, Amanda de Lima et al. *Coletânea estudos sobre mediação: no Brasil e no exterior: volume III*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

CAPPELLETTI, Mauro, e GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2022*. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>>. Acesso em: 21 fev. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução N° 125, de 29 de novembro de 2010*. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaaa2655.pdf>>. Acesso em: 21 fev. 2023.

CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. New York: Routledge, 2011. Disponível em: <<http://library.oapen.org/handle/20.500.12657/34626>>. Acesso em: 09 fev. 2023.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao acordo na era digital (meios eletrônicos para solução de conflitos - MESC)*. 2 ed. Curitiba: Doyen, 2016.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. *Paz, Justiça e Instituições Eficazes*. 2015. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>>. Acesso em 01 mar. 2023.

NOBRE, Marcelo. *Novas Considerações Sobre A Mediação On-Line*. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe (Coord.). *Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira*. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2017.

ROCHA, Cláudio Jannotti da; PARISE, Lara Careta. Avanços tecnológicos no Poder Judiciário: reflexões sobre a audiência de instrução por videoconferência na justiça do trabalho. *Revista Meritum*, v.16, n.4, p. 191-207, 2021.

RULE, Colin. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts*. San Francisco: Jossey-bass, 2002.

SIMON, Ana Lúcia; NUNES, Tháís Assunção. Mediação online: pontos e contrapontos na resolução de conflitos. *Revista Interfaces do Conhecimento*, v. 03, n. 02, p. 69-86, mai./ago. 2021.

ISSN 2674-998X.

TARTUCE, Fernanda. *A conciliação e a mediação on-line a partir da pandemia do novo coronavírus: limites e possibilidades*. Revista do Advogado. Ano XL, n. 148. AASP, São Paulo. Dezembro, 2020.

_____. *Mediação nos conflitos civis*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2021.

TAVARES, Lucas Rafael Nogueira. *A mediação de conflitos por meios eletrônicos como forma de acesso à justiça*. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16254>>. Acesso em: 15 fev. 2023.

VERBICARO, Dennis; OHANA, Gabriela; VIEIRA, Janaína do Nascimento. *A mediação online como ferramenta de empoderamento do consumidor ou estratégia utilitarista para redução das demandas de consumo?*. CERS – Revista Científica Disruptiva, v. 2, n. 2, p. 107-124, jul./dez. 2020.

WATANABE, Kazuo. *Cultura da sentença e cultura da pacificação*. Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover. Tradução. São Paulo: DPJ Ed, 2005.

WING, Leah e RAINEY, Daniel. *Online dispute resolution and the development of theory*. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.