

# Audiências de conciliação e mediação por videoconferência no Estado de São Paulo: benefícios e desvantagens segundo relatos empíricos dos conciliadores e mediadores judiciais

## Heitor Moreira de Oliveira

Mestrando em Direito pelo Centro Universitário Eurípedes de Marília (UNIVEM). Juiz de Direito no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Goiás (UFG), com intercâmbio acadêmico na Universidade de Coimbra. Especialista em Direito Previdenciário e em Direito Constitucional.

## Paulo Cezar Dias

Pós-doutor pela Faculdade de Direito de Coimbra, Portugal. Doutor em Direito pela Faculdade de Direito de São Paulo (FADISP). Bacharel e mestre em Direito pelo Centro Universitário Eurípedes de Marília (UNIVEM). Professor do programa de mestrado do UNIVEM.

---

**Resumo:** A presente pesquisa empírica, de cunho qualitativo, tem por objetivo coletar relatos da experiência profissional de conciliadores e mediadores judiciais que conduziram audiências de conciliação e mediação a distância, por videoconferência, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, notadamente a partir do advento da pandemia de covid-19, a fim de que seja feita análise teórica e prática sobre eventuais benefícios e possíveis desvantagens na realização do ato pela modalidade virtual. Para alcançar o objetivo proposto, foram obtidos dados a partir da disponibilização de formulário *on-line* consistente em questionário semiestruturado composto por 8 questões abertas, enviado, mediante *link*, para os CEJUSCs do Estado de São Paulo e repassados para os respectivos conciliadores e mediadores. A pesquisa permaneceu aberta para respostas no período entre 6 e 24 de junho de 2022, tendo obtido o número total de 50 respondentes. E como resultado da pesquisa evidenciou-se que a ampla maioria dos conciliadores e mediadores que responderam ao formulário avalia as audiências virtuais de modo bastante satisfatório e, apesar de algumas desvantagens apontadas, entende que a prática tenderá a continuar mesmo após o período pandêmico.

**Palavras-chave:** Videoconferência. Audiências de conciliação e mediação. Audiências a distância. *Online Dispute Resolution (ODR)*. Acesso à justiça eletrônica.

**Sumário:** 1 Introdução – 2 Método – 3 As audiências/sessões de conciliação e mediação por videoconferência – 4 Resultados e discussão – 5 Conclusão – Referências

---

## 1 Introdução

Com o advento da pandemia do novo coronavírus (covid-19), principalmente a partir de março de 2020, o Brasil e o mundo passaram por significativas transformações. Como forma de se evitar o rápido contágio do vírus e o colapso da rede pública de saúde, as autoridades sanitárias brasileiras, na trilha da Organização Mundial da Saúde (OMS), indicaram a necessidade de observância rigorosa de isolamento/distanciamento social, como medida eficaz para conter a aglomeração de pessoas. Como consequência, houve o fechamento de prédios, lojas, estabelecimentos, etc., bem como a suspensão da prestação de serviços, nos setores público e privado, no molde tradicional, isto é, físico/presencial. Nesse contexto, a execução de atividades a distância, com o auxílio da tecnologia, via rede mundial de computadores, em meio digital, foi a principal alternativa encontrada para a manutenção da prestação dos serviços em tempos de estado de calamidade pública.

O Poder Judiciário, no contexto da pandemia da covid-19, investiu no uso das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) e da inteligência artificial para assegurar a continuidade da prestação jurisdicional à população, sem colocar em risco a vida, saúde e integridade física e psicológica dos magistrados, advogados, promotores, defensores, funcionários públicos, colaboradores e demais usuários do sistema de Justiça. A partir de então, verificou-se notório crescimento do emprego do trabalho remoto ou teletrabalho (popularmente conhecido como *home office*) no âmbito do Poder Judiciário, bem como expressivo aumento do número de audiências realizadas por videoconferência.

As audiências virtuais se popularizaram durante o período pandêmico e foram inseridas na rotina forense dos tribunais brasileiros. Agora, num momento de transição para um cenário pós-pandemia, já se problematiza o uso das audiências remotas de modo permanente, como regra geral, isto é, independente do contexto excepcional pandêmico. Isso porque, em certa medida, a experiência de expansão das audiências virtuais mostrou-se exitosa, com aumento da produtividade e ganho de agilidade, celeridade e comodidade.

Por outro lado, a difusão das audiências virtuais também evidenciou determinadas dificuldades, obstáculos e riscos na sua realização, a exemplo dos eventuais problemas técnicos vinculados à conexão da internet (quedas ou oscilações da conexão, som abafado ou inaudível, defeito na câmera, etc.) ou mesmo a desigualdade digital, que impede a efetiva participação de muitas pessoas em audiências realizadas em meio virtual.

Diante desse cenário, esta pesquisa se debruça sobre a realização das audiências ou sessões de conciliação ou mediação por videoconferência, com enfoque empírico no modo como foram (e estão sendo) concebidas e executadas no Estado de São Paulo.

Com efeito, as sessões de conciliação e mediação, seja em âmbito processual ou mesmo pré-processual, judicial ou extrajudicial, também passaram a ser realizadas em meio eletrônico durante a pandemia da covid-19. A novel prática trouxe consigo muitas vantagens e benefícios, mas, de outra banda, também apresentou pontos de preocupação que merecem a devida atenção por parte dos pesquisadores. É o caso, por exemplo, dos efeitos do contato mediado pela tela do computador no estabelecimento da comunicação entre as partes em conflito, inclusive para a recuperação do diálogo propositivo e para a restauração do vínculo de afetividade. Ou, ainda, possível mácula à confidencialidade do ato pela interferência escusa e clandestina de terceira pessoa. São pontos que devem ser levados em conta para o aperfeiçoamento das sessões de conciliação e mediação virtuais.

Esta pesquisa se propõe a trazer considerações empíricas, extraídas da prática, sobre as audiências de conciliação e mediação por videoconferência, especificamente no Estado de São Paulo. O objetivo é, pois, coletar relatos da experiência profissional de conciliadores e mediadores judiciais que atuaram em sessões de conciliação e mediação a distância, por videoconferência, junto ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (doravante TJSP). Em outras palavras, o presente estudo tem por escopo dar voz aos profissionais que conduzem diretamente as audiências de conciliação e mediação virtuais, para identificar, à luz de suas falas, eventuais benefícios e possíveis desvantagens na realização do ato pela modalidade virtual.

A questão que norteia esta pesquisa é, pois, a seguinte: “quais os benefícios e as desvantagens das audiências de conciliação e mediação por videoconferência na visão dos conciliadores e mediadores judiciais que atuam na Justiça do Estado de São Paulo?”.

O estudo se justifica ante o crescente protagonismo que os métodos adequados de tratamento dos conflitos de interesses, por autocomposição, têm adquirido no âmbito do Poder Judiciário nacional, sobretudo após a edição da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (doravante CNJ), e a vigência do Código de Processo Civil, de 2015, que concedeu destaque às soluções consensuais das controvérsias. Diante das transformações sociais verificadas a partir do advento da pandemia do novo coronavírus, é relevante examinar o modo como, em termos práticos, a conciliação e a mediação estão sendo realizadas no contexto pandêmico e como poderão ser realizadas no pós-pandemia.

Quanto à metodologia, trata-se de pesquisa empírica, de natureza qualitativa. Para alcançar os objetivos propostos, coletaram-se relatos de conciliadores e mediadores atuantes junto aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) do TJSP, por meio de formulário eletrônico que continha questionário semiestruturado composto por oito questões abertas, que ficou

disponível em *site* de domínio público, na rede mundial de computadores, durante o período de 6 a 24 de junho de 2022, tendo sido obtido o número total de 50 (cinquenta) respondentes.

O presente artigo se compõe, basicamente, por três seções, além desta introdução e das considerações finais. A próxima seção detalha a metodologia empregada no estudo. Após, serão traçadas breves linhas teóricas sobre o uso da videoconferência na realização das audiências de conciliação e mediação, no Brasil e no mundo. Em sequência, serão registrados os principais achados da pesquisa empírica, com o encarte dos relatos dos conciliadores e mediadores judiciais paulistas que responderam ao formulário eletrônico, com posterior debate dos principais pontos selecionados, cotejando-se a teoria e a prática.

## 2 Método

Para a consecução dos objetivos, a pesquisa se apoia, num primeiro momento, em ampla revisão sistemática da literatura, nacional e estrangeira, especializada no estudo dos métodos consensuais de tratamento adequado dos conflitos de interesse, em especial conciliação e mediação, notadamente no paradigma do *Online Dispute Resolution (ODR)*.

Em sequência, num segundo momento, serão aportados os relatos empíricos obtidos a partir das respostas dadas pelos conciliadores e mediadores judiciais paulistas. Assim, o estudo adquire notório cunho qualitativo e exploratório. Nesse tipo de pesquisa, para além do mero estudo teórico e documental, de forma mais abrangente, o pesquisador “vai a campo buscando ‘captar’ o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno”.<sup>1</sup> É justamente o que se pretendeu neste estudo: trazer luz à perspectiva dos conciliadores e mediadores diretamente envolvidos na realidade prática das sessões de conciliação e mediação virtual.

Para tanto, utilizou-se de instrumento de pesquisa consistente em questionário semiestruturado inserto em formulário eletrônico que ficou disponível na plataforma do *Google Forms*, em domínio público, no *link* <https://forms.gle/GGCZ93r6tcnDcY5s7>, no período entre 6 e 24 de junho de 2022. Logo ao ser acessado, o mencionado questionário apresentava, de início, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, cuja assinalação era obrigatória para o avanço do formulário eletrônico. Em sequência, eram apresentadas oito questões abertas, com espaço disponível para livre e ampla manifestação discursiva.

<sup>1</sup> GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *RAE – Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun. 1995, p. 21.

O *link* do formulário foi enviado, via plataforma digital *Microsoft Teams* (aliás, a mesma utilizada pelo TJSP para a troca de mensagens instantâneas entre os servidores e para a realização das audiências por videoconferência), a 15 chefes de CEJUSCs localizados no Estado de São Paulo, selecionados de acordo com a localização, a fim de contemplar diferentes regiões do território paulista. Foi solicitado o encaminhamento do *link* para os conciliadores e mediadores judiciais que atuam junto a estes CEJUSCs. Ao final, 50 (cinquenta) pessoas participaram espontaneamente da presente pesquisa.

Nos termos da Lei nº 13.709/2018, os dados foram anonimizados, de modo que não é possível identificar dados pessoais dos respondentes (gênero, idade, raça, etc.), o que certamente limitará o alcance da pesquisa, impedindo a aplicação de filtros parciais.

Ao encerramento do termo final, iniciou-se processo de triagem, organização e seleção das respostas obtidas, incluindo criteriosa revisão ortográfica e linguística, o que foi feito pelos pesquisadores e demandou cerca de dois meses. Os achados da pesquisa estão inseridos na seção 4, *infra*, e as perguntas disponíveis, para consulta, no Apêndice.

### 3 As audiências/sessões de conciliação e mediação por videoconferência

Na clássica e célebre obra “Acesso à Justiça”, lançada em 1978, os pesquisadores Mauro Cappelletti e Bryant Garth identificaram uma série de barreiras que dificultam a universalização do acesso à Justiça. O estudo, derivado do denominado Projeto Florença, foi um marco para o movimento de reforma para o acesso ao Poder Judiciário. Na obra, Cappelletti e Garth apontaram três ondas renovatórias que contribuem para que a Justiça seja democrática e acessível a todos. Ao lado da primeira (assistência judiciária gratuita para os pobres) e da segunda (representação dos interesses difusos), a terceira onda cria balizas para pensar numa concepção mais ampla de acesso à Justiça. “Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas”.<sup>2</sup> Destarte, passou-se a se entender que acessar a Justiça é muito mais do que ter uma controvérsia resolvida pelo Estado-Juiz. A par da solução adjudicatória estatal, também é necessário garantir o pleno acesso aos chamados métodos adequados de tratamento dos conflitos.

<sup>2</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH Bryant. *Acesso à Justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988. Reimpressão 2015, p. 67-68.

Com efeito, a partir da valorosa contribuição do professor Frank Sander, no final da década de 1970, criou-se a concepção de Justiça Multiportas (*Multidoor Courthouse*), a partir da qual o Poder Judiciário é visto “como um centro de resolução de disputas, proporcionando a escolha de diferentes processos para cada caso, baseando-se na premissa de que existem vantagens e desvantagens em cada procedimento”,<sup>3</sup> a depender das características específicas de cada conflito. Nesse contexto, para além da resolução heterocompositiva judicial do conflito, também são fomentadas técnicas diferenciadas de tratamento do conflito: as *Alternative Dispute Resolutions (ADRs)*. Dentre elas, destacou-se a conciliação e a mediação, modalidades de autocomposição bilateral facilitada pela atuação de um terceiro neutro, isento e imparcial ao conflito, que auxilia na promoção do diálogo entre as partes, proporcionando que o conflito seja resolvido de forma consensual.

No ponto, insta salientar que não há hierarquia entre os diferentes mecanismos vocacionados ao tratamento dos conflitos. Na verdade, a opção por cada método terá por parâmetro as características particulares de cada conflito. Portanto, será escolhido aquele mecanismo que se mostrar mais adequado ao caso concreto. Vale dizer, “o conhecimento do conflito e seu entorno – partes e ambiente social – permite o seu encaminhamento ao método mais adequado de resolução”.<sup>4</sup> Por conseguinte, “há conflitos que demandam ambientes de heterocomposição (Judiciário, arbitragem) e outros que se alinham melhor a instrumentos de autocomposição (mediação, práticas colaborativas, conciliação, plataformas de resolução de conflitos on-line, etc.)”.<sup>5</sup>

Enfim, no contexto da Justiça Multiportas, “novos serviços são ofertados pelo Poder Judiciário, não apenas a resolução judicial impositiva pela sentença, mas também formas consensuais de administração de conflitos, como a mediação e a conciliação”.<sup>6</sup>

A principal distinção entre as duas modalidades se relaciona ao modo de atuação do facilitador do diálogo: o conciliador atua de forma mais ativa, podendo apresentar propostas de acordo; já o mediador atua de modo mais contido, sem sugerir soluções, mas proporcionando subsídios para que as partes envolvidas criem suas próprias alternativas.

<sup>3</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. André Gomma de Azevedo (org.). *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília: 2016, p. 18.

<sup>4</sup> CAIUBY, Celia; MAIA, Andrea. O afeto nos métodos de solução de controvérsias. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 2, n. 4, p. 45-56, jun./dez. 2020, p. 54.

<sup>5</sup> CAIUBY, Celia; MAIA, Andrea. O afeto nos métodos de solução de controvérsias. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 2, n. 4, p. 45-56, jun./dez. 2020, p. 54.

<sup>6</sup> MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; PELAJO, Samantha. O futuro da justiça multiportas: mediação em risco? *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 121-138, jul./dez. 2019, p. 121.

No Brasil, a conciliação e a mediação foram inicialmente regulamentadas pela Resolução nº 125/2010, do CNJ, que dispôs sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. O ato prevê que cabe aos órgãos judiciários, “antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação”.<sup>7</sup> Em seguida, o Código de Processo Civil disciplinou a atuação dos conciliadores e mediadores judiciais como auxiliares da Justiça, consignando que “a conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”.<sup>8</sup> Ainda, no mesmo ano, foi editada a Lei nº 13.140/2015, que versa sobre a mediação como meio de solução de controvérsias.

O artigo 46 da Lei nº 13.140/2015 dispõe que “a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação a distância, desde que as partes estejam de acordo”.<sup>9</sup> O dispositivo é resultado do movimento progressivo de informatização do Poder Judiciário brasileiro, bem anterior à pandemia de covid-19. Com efeito, em 2006, por exemplo, foi publicada a Lei nº 11.419/2006, que dispôs sobre a informatização do processo judicial, autorizando o uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais no Brasil. Ademais, o artigo 236, §3º, do Código de Processo Civil dispõe que “admite-se a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real”.<sup>10</sup>

O processo de virtualização da Justiça brasileira é amplo e, como tal, também alcança os métodos consensuais de solução de controvérsias. Com efeito, “a utilização de meios eletrônicos de resolução de conflitos como plataformas públicas de conciliação e mediação *on-line* tem sido incentivada pelo Poder Judiciário brasileiro”.<sup>11</sup> Por exemplo, a Resolução nº 358/2020, do CNJ, regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e da mediação.

Na I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, do CJF, realizada em 2016, foi aprovado o Enunciado nº 58, com o seguinte teor: “a conciliação/mediação, em meio eletrônico, poderá ser utilizada no procedimento comum e em

<sup>7</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Brasília: 2010.

<sup>8</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Brasília: 2015.

<sup>9</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Brasília: 2015.

<sup>10</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Brasília: 2015.

<sup>11</sup> TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do Nupemec/SP. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, ano 21, n. 55, p. 153-162, jul./set. 2020, p. 156.

outros ritos, em qualquer tempo e grau de jurisdição”. Logo, na esteira do movimento de informatização do Poder Judiciário, na trilha da Lei nº 13.140/2015 e do Código de Processo Civil, o uso da videoconferência para realização de sessões de conciliação e mediação já era aventado.

Inclusive, a aplicação das novas tecnologias da informação e comunicação aos métodos de solução consensual dos conflitos deu azo ao desenvolvimento do paradigma da *Online Dispute Resolution (ODR)*. A origem da ODR remonta ao início da década de 1990 e se vincula à previsão de que a internet, com o aumento e popularização de seu uso, não seria sempre um lugar harmonioso, se colocando também como palco de disputas (KATSH, 2014, p. 21). A partir de então, a ODR se consolidou como espécie do gênero ADR (*Alternative Dispute Resolution*), com o diferencial de aplicação de suas técnicas no ambiente virtual, por meio do uso dos recursos tecnológicos. Com efeito, “a principal característica que diferencia a ADR clássica da *on-line* é a localização dos procedimentos que ocorre no espaço virtual” (FERRAZ; SILVEIRA, 2019, p. 128). No Brasil, a partir de 2015 já se projetava o desenvolvimento da ODR (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2015).

Contudo, é estreme de dúvidas que foi a partir de março de 2020, com o advento da pandemia do novo coronavírus, que o emprego da videoconferência para a realização de audiências de conciliação e mediação se expandiu de forma considerável. Afinal, na impossibilidade de realização de atos presenciais, “a comunicação por meios eletrônicos precisou ser significativamente intensificada nos últimos tempos por força das restrições pandêmicas sobre os deslocamentos geográficos”.<sup>12</sup> Como consequência, houve aumento expressivo do número de sessões de conciliação/mediação realizadas em ambiente digital, por meio do acesso a plataformas virtuais, disponíveis na internet.

No Estado de São Paulo, o Ato Normativo nº 01/2020, do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), autorizou a realização das sessões de conciliação e mediação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) por meio de sistema de videoconferência.

## 4 Resultados e discussão

A fim de cotejar a teoria e a prática, com o objetivo de confirmar ou refutar o que foi exposto na seção anterior, acerca da viabilidade jurídica de realização de sessões de conciliação ou mediação por videoconferência, foram colhidos o relato empírico de cinquenta conciliadores e mediadores judiciais que atuam

<sup>12</sup> TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do Nupemec/SP. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, ano 21, n. 55, p. 153-162, jul./set. 2020, p. 153.

nos CEJUSCs de São Paulo e que já conduziram audiências virtuais. Cuida-se de relatos que correspondem às respostas enviadas em atenção ao formulário eletrônico hospedado na plataforma *Google Forms* (vide Apêndice), que foram sistematizadas e organizadas nas quatro subseções seguintes.

Diante da anonimização dos dados, não é possível identificar qualquer nota característica do(a) respondente: se do sexo masculino ou feminino; qual a sua idade; em que local exerce suas atividades profissionais; onde reside, etc. Apenas e tão somente para possibilitar ao leitor identificar as respostas dadas por uma mesma pessoa, optou-se pelo emprego da designação genérica “facilitador” (conciliador e/ou mediador), seguida do respectivo número, atribuído conforme a ordem de aparição (de 1 a 50).

#### 4.1 O uso da videoconferência na visão dos conciliadores e mediadores judiciais

Em primeiro lugar, os conciliadores e mediadores judiciais atuantes no Estado de São Paulo foram instados a avaliar, de modo geral e à luz da experiência profissional, a realização de audiências de conciliação e mediação por videoconferência.

Foram obtidas muitas avaliações positivas sobre o emprego da videoconferência nas sessões de conciliação e mediação. “Acredito que o ambiente virtual é bem positivo. Gosto muito do maior controle que consigo ter em relação às partes, sendo o ambiente mais seguro. Além disso, é bem mais proveitoso no tocante ao tempo e disponibilidade. No ambiente virtual não gastamos com locomoção e conseguimos, assim, atuar em diversas comarcas mais distantes”, declarou o facilitador 1. O ambiente virtual também foi tido como mais seguro pelo facilitador 2, que assim se manifestou: “de um modo geral, avalio como ótima, principalmente no quesito segurança. Por exemplo, em casos de conflitos de família, há muita discussão, e, por vezes, chega-se às vias de fato entre as partes, como presenciei em diversas audiências presenciais. A videoconferência inibe esta atitude pelas partes, tornando o diálogo uma ferramenta principal na solução do conflito”. O facilitador 3, igualmente, destacou a melhoria na fluidez do diálogo: “acho que flui melhor que a presencial, pois as partes, tendo em vista o conflito que estão vivendo, não estão frente a frente e conseguimos resultados melhores no diálogo, com mais respeito no momento que expõem o conflito individualmente”. Segundo o facilitador 4: “a prática da videoconferência mostrou-se bastante eficiente, especialmente nos casos em que as partes comparecem em estado de ‘conflito’. O fato de não estarem fisicamente presentes ameniza o ambiente e a comunicação flui com mais facilidade”.

Outro ponto que foi salientado pelos conciliadores e mediadores judiciais foi a maior praticidade e comodidade permitida pelas audiências virtuais, na medida em que tornam desnecessária a ida ao fórum e dispensam os gastos relativos a este deslocamento (*v.g.* transporte, alimentação, hospedagem, combustível, etc.), além de permitir que as pessoas participem do ato das respectivas casas ou local de trabalho, independentemente do lugar físico em que se encontrem. Com efeito, o facilitador 5 avalia a videoconferência de forma satisfatória, porque “possibilita que a parte participe da sessão de conciliação do conforto de sua residência, do local de serviço, ou até mesmo quando estiver viajando”. Para o facilitador 6, as sessões virtuais são “bem mais práticas, e aparentemente as partes do processo aparecem na audiência, vez que no presencial vi uma grande falta das partes”. Também, o facilitador 7 entende como “positivas porque facilitam a presença das partes”.

Nas palavras do facilitador 8:

Avalio de forma extremamente benéfica. Inclusive, em muitos casos, principalmente de família, as partes estão tão sensíveis, que sequer gostariam de encontrar a outra parte, e esse formato *on-line* possibilita ao mediador, ou até mesmo em outros casos em que atue o conciliador, a possibilidade de resgatar o diálogo com o comparecimento nesta audiência por videoconferência, evitando assim o não comparecimento de uma das partes se fosse presencial, o que demanda mais tempo no andamento do feito. Denoto nas audiências que tenho participado o engajamento dos mediadores e conciliadores no auxílio a parte que não detém muito conhecimento com o equipamento, demonstrando às partes que é uma forma viável e nova de realizar a audiência, e que tenho percebido uma resposta positiva das partes.

Ainda, para alguns mediadores e conciliadores judiciais, a videoconferência pode imprimir maior celeridade ao trâmite processual, pois as sessões virtuais, em seu modo de sentir, são mais ágeis e dinâmicas, e o índice de absenteísmo das partes é menor. Nesse sentido, o facilitador 9 avalia de forma positiva, “uma vez que economiza tempo das partes, dos conciliadores, bem como ajuda a dar agilidade para os processos, pois, aparentemente, as pautas *on-line* saem com mais rapidez do que pautas de audiências presenciais, o que contribui para um Poder Judiciário mais célere”.

O facilitador 10 expressou em sua resposta que a insegurança inicial quanto à realização de audiências virtuais se desfez diante do êxito da experiência prática. Disse: “Trabalhei por 5 anos presencial e estou há 2 anos por videoconferência. A princípio achei que não daria muito certo, principalmente por dificuldades tecnológicas das partes. Hoje, vejo que a maioria das pessoas se esforça para a realização das audiências virtuais e, considerando que a maioria dos CEJUSCs

estão dispostos a facilitar a presença daqueles que estão tendo dificuldades, acho que veio para ficar”. No mesmo sentido, segundo o relato do facilitador 11: “Em princípio, quando fui convidada para dar continuidade à realização das audiências *on-line*, fiquei muito temerosa e insegura. Porém, após atuar em algumas audiências, achei muito bom, pois, mesmo com as dificuldades tecnológicas que eventualmente surgem, as técnicas conciliatórias a serem aplicadas são as mesmas”.

Para o facilitador 12, “há prós e contras. Favorável ao aspecto da participação, uma vez que os participantes não precisam se deslocar, o que evita gastos e outras questões como filhos, por exemplo. Quanto à questão da performance em si da sessão, o fato de ser presencial favorece em muito a comunicação e a possibilidade de negociação”.

De fato, na visão de alguns conciliadores e mediadores que responderam ao instrumento de pesquisa, a sessão virtual não apresenta a mesma potencialidade daquela realizada nos moldes tradicionais, isto é, presencial/físico. Noutras palavras, a audiência por videoconferência seria um ato inferior à audiência presencial. Para o facilitador 13, “a tecnologia veio para ficar. Graças a ela, o Judiciário não parou seu atendimento àqueles necessitados. Creio que ficará e fará parte do Poder Judiciário. Mas presencial é melhor”.

Na visão do facilitador 14, “na audiência por meio virtual perde-se o contato humanizado que o presencial promove”. Segundo o facilitador 15, “as audiências por videoconferência trazem facilidades na participação das partes. No entanto, afastam a possibilidade da comunicação corporal e outros aspectos não verbais nas manifestações das partes e advogados”. “A videoconferência foi importante num momento específico, a pandemia, porém as sessões realizadas presencialmente são mais produtivas, já que não há interferências, como oscilação de energia e sinal de internet”, averbou o facilitador 16.

Foi possível observar, ainda, que, para alguns dos respondentes, o emprego da videoconferência pode ser recomendável para litígios de menor complexidade, sobretudo para aqueles que não envolvem conflitos na seara familiar, como é o caso daqueles que dizem respeito a disputas meramente econômicas. Nessa toada, segundo o facilitador 17, “Quando se trata de questões patrimoniais, penso ser satisfatórias; mas, para as causas de família, a sessão presencial é muito mais produtiva”. Também, na visão do facilitador 18, “Quando o assunto é comercial, fica tranquilo; mas, na mediação senti prejuízo”. E, para o facilitador 19, é audiência “satisfatória para a realização de acordos em casos não graves”.

O facilitador 20, de forma sintética, assim resumiu o seu entendimento sobre o uso da videoconferência nas sessões de autocomposição: “é uma ferramenta que veio para ficar. Como tudo na vida, tem vantagens e desvantagens, mas no geral o saldo é positivo”.

## 4.2 Pontos benéficos

Os conciliadores e mediadores judiciais que atuam nos CEJUSCs de São Paulo foram questionados acerca das vantagens e benefícios que visualizam com a realização de audiências de conciliação e mediação por videoconferência.

Nas palavras do facilitador 8:

A grande vantagem é as partes não precisarem deslocar até o fórum. Não precisam ausentar dos seus compromissos, inclusive podendo participar do ambiente de trabalho, claro, desde que solicitado ao superior a possibilidade de uso de uma sala reservada. As partes otimizam tempo de deslocamento e espera, visto que, se estiverem comprometidas com seus compromissos, podem assim permanecer até o horário da audiência. Aliás, em muitos casos, principalmente de família, as genitoras não têm com quem deixar os filhos menores. Entendo que somente trouxe benefícios as partes. Eu tive a oportunidade de participar de uma audiência em que a parte requerida residia em Paris. A audiência fluiu normalmente, sem problemas técnicos ou de conexão, sem qualquer interrupção, tendo a mediadora aplicado corretamente as técnicas e ferramentas e, o mais importante, a audiência restou frutífera.

De fato, a resposta mais recorrente foi no sentido de que o ponto mais vantajoso das sessões por videoconferência é a facilidade franqueada para a cômoda participação das partes, que podem ingressar nas audiências virtuais em qualquer lugar que estejam, sem necessidade de se deslocarem até o fórum ou o prédio do CEJUSC, com a economia de tempo e de dinheiro, e sem a perda de tempo útil à espera do efetivo início da audiência.

Nesse sentido, para o escrevente 18, a principal vantagem da videoconferência é “poder se realizar de qualquer lugar, sem necessidade de se deslocar. Economia de tempo e dinheiro com transporte, combustível estacionamento, etc.”. Para o facilitador 21, a sessão virtual “amplia a participação das pessoas, tanto dos mediandos quanto advogados. Pois, o custo da movimentação urbana (transporte) faz diferença para o comparecimento as sessões”. A sessão virtual, na visão do facilitador 22, “evita o deslocamento das partes envolvidas até o fórum, em especial pessoas que estejam em locais muito distantes, possibilitando a participação delas sem o ônus do deslocamento; permite que as pessoas assistam à sessão/audiência num intervalo do trabalho; facilita a obtenção de documentos faltantes, quando estão realizando a sessão/audiência na própria residência”. Nessa trilha, disse o facilitador 20: “como vantagens vejo a questão de se poder fazer a audiência de qualquer lugar do mundo e economia de tempo e dinheiro de não precisar se locomover”.

Inclusive, a maior praticidade e comodidade oportunizada pela videoconferência é apontada como vantagem não apenas para as partes em conflito, mas também para os próprios conciliadores e mediadores, auxiliares da Justiça responsáveis pela condução dos trabalhos de facilitação da autocomposição. É o que se extrai da fala do facilitador 23, para quem o principal benefício da audiência virtual “é o acesso mais fácil quando se tem pessoas em comarcas diversas, permitindo às partes que participem de qualquer lugar, não precisando adiar seus próprios compromissos. E até mesmo possibilita aos próprios mediadores que consigam realizar audiências em várias comarcas, em locais diferentes”. No mesmo sentido, segundo o facilitador 24, “O principal benefício é o ganho de tempo para todos os participantes, inclusive mediadores, uma vez que podem acessar o ambiente virtual da audiência de qualquer local com acesso à internet, não precisando se deslocar até o local físico onde está sediado o CEJUSC”. Aliás, exemplificou o facilitador 10: “Eu moro em uma comarca e atuo em outras três sem sair da minha casa. Claro que tenho mais gastos com energia, internet, etc., mas ainda acho que vale muito”.

Outro ponto benéfico apontado nas respostas obtidas diz respeito à segurança que o ato virtual oferece, principalmente porque evita que ocorram encontros indesejados. Além disso, foi destacado possível ganho para o estabelecimento de diálogo proveitoso entre as partes envolvidas. Nesse sentido, para o facilitador 3, a audiência a distância evita “o encontro físico com a outra parte, que muitas vezes não quer esse contato, ficando mais fácil para o conciliador/mediador essa aproximação através do diálogo e a aplicação das técnicas e ferramentas autocompositivas da conciliação/mediação”. O facilitador 25, de igual forma, entende que a modalidade propicia maior “segurança aos participantes, em especial nos casos de família, nos quais, por vezes, pode haver constrangimentos pelo contato face a face”. Na visão do facilitador 21, “as pessoas parecem mais à vontade nesse tipo de audiência”. Para o facilitador 22, a videoconferência “tornou a comunicação entre as partes, o CEJUSC e os conciliadores/mediadores mais dinâmica”. Nas palavras do facilitador 4, a sessão virtual facilita “a fluidez da comunicação e a maior organização no momento da apresentação da fala das partes (o uso do microfone fechado auxilia nisso)”.

Os relatos dos respondentes também destacaram outros pontos benéficos do uso da videoconferência na mediação e conciliação, a exemplo da maior celeridade processual (facilitador 9: “rapidez e agilidade no andamento do processo”); ampliação da aderência das partes, com a consequente diminuição do índice de audiências frustradas diante do não comparecimento de alguma das partes (facilitador 25: “redução no número de audiências canceladas ou com ausência de partes”); e eliminação de barreiras físicas que dificultam a participação de pessoas com deficiência às audiências de autocomposição (facilitador 26: “acesso de pessoas com dificuldade de locomoção”).

## No entendimento do facilitador 5:

A vantagem é a economia do tempo e economia do custo financeiro para os participantes. Pois, para a parte participar da sessão de conciliação por videoconferência não precisa suportar com despesa com transporte, estacionamento e/ou deslocamento de uma Comarca para outra, bastando ter um aparelho celular em mãos ou um computador para acesso, que muitas vezes é disponibilizado em sala própria nos CEJUSCs e fóruns. E o benefício é o maior índice de participação nas sessões de conciliação e mediação, evitando a ausência de uma das partes envolvidas, o que possibilita a realização da audiência por videoconferência e oportunidade de negociação para chegarem a um consenso com relação a questão abordada, de forma rápida e com menor custo possível.

## O facilitador 28 assim sintetiza os pontos benéficos da sessão virtual:

Facilidade do encontro no que diz respeito à locomoção de pessoas, sobremaneira das que residem em cidades diferentes; possibilidade de auxiliar na inserção de participantes com alguma dificuldade tecnológica sanável (nas sessões presenciais a ausência era um fato irremediável); acesso a estagiários de formação em mediação judicial de todas as regiões do país; acesso a estagiários de faculdade (em áreas como Direito, Psicologia, Sociologia e outros); o nível de concentração do profissional que gerencia o processo está em estado de alerta (positivo) durante todo o processo, o que elevou a qualidade do processo como um todo, destacando-se a clareza (e o *timing*) das falas, bem como a qualidade da escuta...

Em grande medida, os pontos positivos destacados pelos facilitadores do TJSP se convergem às vantagens da videoconferência identificadas pela doutrina especializada:

A experiência demonstra a cada dia que o avanço tecnológico das teleaudiências acelera a dinâmica processual: (I) auxilia no descongestionamento dos processos digitais, (II) conecta e aproxima pessoas fisicamente distantes, (III) facilita o diálogo, (IV) favorece as partes, os Advogados, as testemunhas, (V) reduz consideravelmente os custos, inclusive com ambiente físico, já que não será necessário tanto espaço para as varas, (V) permite uma prestação jurisdicional mais rápida. Enfim, transforma a justiça, ajudando a conter a desacreditada imagem e a reclamação de ineficiência e morosidade na entrega da prestação jurisdicional.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> MANFIO, Mônica Tucunduva Spera. Benefícios das audiências virtuais. In: TROSTER, Roberto Luis; ROSSI, Carolina Nabarro Munhoz; LAGRASTA, Valeria Ferioli (coord.). *O direito como instrumento de Política Econômica: propostas para um Brasil melhor*. São Paulo: 1. ed., CEDES, 2021, p. 521.

Contudo, a par dos benefícios e das vantagens decorrentes da videoconferência, também se vislumbram prejuízos e riscos, que serão examinados na próxima subseção.

### 4.3 Pontos desfavoráveis

Os conciliadores e mediadores paulistas também foram questionados a respeito de possíveis prejuízos e riscos por eles visualizados quando da realização de audiências de conciliação e mediação por videoconferência.

Para o facilitador 22 são “muitos” os pontos desfavoráveis que identifica nas sessões por videoconferência. Em suas palavras:

Inicialmente, por diversas vezes se torna difícil manter o sigilo da sessão, pois não temos como controlar e visualizar se há outra(s) pessoa(s) na sala. Por diversas vezes, as pessoas são interrompidas durante a sessão por não estarem num local adequado; é comum irem para um local como vestiário ou banheiro ou sala de lanche. Além disso, perdemos o “olho no olho”, a expressão corporal, que é um grande subsídio ao conciliador/mediador. Outra questão diz respeito à tecnologia em si: a plataforma *Teams* é muito pesada e trava em alguns aparelhos celulares ou computadores; muitas vezes os aparelhos usados não são muito bons e a imagem e o som não são tão precisos quanto seria o ideal. Temos ainda a questão da limitação de horário, pois quando estamos fazendo as sessões/audiências presenciais, havendo um acordo, principalmente nas causas mais complexas de família, que muitas vezes envolvem divórcio, partilha de bens, guarda, convivência e alimentos dos filhos menores, torna-se possível estender um pouco mais a sessão; observo que estando vários conciliadores trabalhando no fórum, um auxilia o outro na manutenção da ordem e horário das sessões.

Uma das potenciais desvantagens do uso da videoconferência para as sessões de mediação e conciliação com maior recorrência nas respostas obtidas é a perda qualitativa da comunicação mais próxima entre o facilitador e as partes e mesmo das partes entre si, operando-se um maior distanciamento ou desumanização do ato. Vale dizer, por meio da intermediação da tela do computador ou do *smartphone* perder-se-ia o “olho no olho” e a percepção integral da comunicação não verbal, como a postura corporal, o tom da voz, os gestos, o ranger dos dentes, a aflição no olhar, etc. Ocorre que não se pode perder de vista que “a comunicação não verbal deve ser motivo de atenção do mediador, uma vez que há

diversos estudos demonstrando que o corpo ‘fala’ por meio de postura, tom de voz, cruzamento de mãos, braços e pernas, por exemplo”.<sup>14</sup>

Inclusive, foram coletadas respostas no sentido de que a virtualização da sessão compromete o eficaz restabelecimento do diálogo em demandas de maior complexidade.

Para o facilitador 29, “o prejuízo das audiências de conciliação e mediação por videoconferência, a meu ver, é que as partes se apresentam com menos envolvimento... Verificado principalmente nas audiências de família. As partes são furtadas do chamado ‘olho no olho’. Perde-se a falta da essência do acolhimento aos envolvidos”. Lembra o facilitador 23 que “o contato mais presente pode mudar a cabeça de alguma das partes que eventualmente esteja mais rígida”, acrescentando que “o ambiente remoto não nos permite ter o contato mais sensibilizado”. O facilitador 28 arremata: “não tem aquele contato visual, aperto de mão, olho no olho, penso que falta um pouco do calor humano”. No entender do facilitador 30, “o contato humano ‘olho no olho’ também perece, o que prejudica o estabelecimento da empatia e confiança”. Ou, nas palavras do facilitador 31: “Nos casos de família, falta o olho no olho, pois muitas vezes as partes estão dispersas”. Ainda, segundo o facilitador 32: “o principal prejuízo é a falta do calor humano com que são feitas as presenciais, com risco de, ainda que reste frutífera, não se alcançar um dos principais objetivos da mediação/conciliação, que é a pacificação”.

Esse suposto efeito prejudicial da videoconferência para a efetiva comunicação entre as partes já é, de longa data, aventado pela doutrina nacional. Deveras, para alguns pesquisadores o contato mediado pela “tela fria” do computador (ou do *smartphone*) dificulta o estabelecimento de um verdadeiro diálogo entre os interlocutores. Com efeito, entendem que num encontro de pessoa a pessoa há uma profícua troca de sensações, valores e emoções, enfim, há efusiva comunicação não verbal, isto é, para muito além do que meras palavras, o que não se consegue, com o mesmo grau de depuração e vivacidade, num encontro de tela a tela. Afinal, “os gestos, a entonação da voz, a postura do corpo, a emoção do olhar, dizem, por vezes, mais que as palavras”.<sup>15</sup> Aliás, para o facilitador 15, a desvantagem da audiência virtual é justamente a “impossibilidade de avaliar aspectos da comunicação não verbal dos participantes”.

<sup>14</sup> TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do Nupemec/SP. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, ano 21, n. 5, p. 153-162, jul./set. 2020, p. 159.

<sup>15</sup> OLIVEIRA, Ana Sofia Schmidt de. Interrogatório on-line. *Boletim IBCCRIM*, São Paulo, vol. 42, p. 01, jun. 1996.

Inclusive, há quem entenda ser “inegável que os níveis de indiferença em relação ao outro aumentam muito quando existe uma distância física (virtualidade) entre os atores do ritual judiciário”.<sup>16</sup>

Não se desconhece, contudo, que, em sentido oposto, para os entusiastas da videoconferência, a presença virtual em tudo se equipara à presença física, conquanto seja direta, atual e simultânea, mormente se considerado o aperfeiçoamento da tecnologia nos últimos anos, que trouxe à baila meios de comunicação de impressionante qualidade de imagem e som. Para esses autores, inclusive, a inexplicável imprescindibilidade dos “olhos nos olhos” é denominada de *síndrome de Maria Bethânia*, “em virtude da conhecida canção que interpreta *olhos nos olhos, quero ver o que você diz...*”.<sup>17</sup>

Em se tratando de conciliação e mediação, contudo, é preciso ter em conta que, como dito alhures, “os sentimentos revelam-se a todo instante na mediação, seja por meio de algo que foi dito ou ainda por gestos, posturas, comportamentos, expressões faciais ou tom de voz”.<sup>18</sup> Ora, o objetivo precípua do agir dos conciliadores e mediadores judiciais no contexto das sessões é justamente facilitar o restabelecimento da comunicação entre as partes (comumente estremecida, fragilizada ou mesmo rompida pelo conflito existente ou pelos efeitos dele decorrentes). Com efeito, no processo de conciliação e mediação, o facilitador “espera e permite que as partes expressem suas emoções, estando preparado para lidar com essas expressões à medida que o conflito se desenrola”.<sup>19</sup> Isso é feito com o eficaz emprego de técnicas que auxiliam os envolvidos a compreender as questões e os interesses em conflito, para que, por meio de um diálogo propositivo, possam identificar ou desenvolver, por si próprios, possíveis soluções consensuais à controvérsia, que gerem benefícios para ambos. Logo, para além da simples obtenção de acordos e transações, a finalidade de uma sessão de conciliação e mediação é mais “artesanal”, à medida que mira o enfrentamento da lide sociológica, isto é, de todos os múltiplos e complexos fatores que desencadearam o conflito: de fato, o seu fim último é o diálogo.

É fundamental, portanto, eliminar qualquer tipo de ruído de comunicação, a fim de que as partes possam se entender e, verdadeiramente, possam dialogar.

<sup>16</sup> LOPES JR., Aury. O interrogatório on-line no processo penal: entre a assepsia judiciária e o sexo virtual. *Boletim IBCCRIM*, São Paulo, vol. 13, n. 154, p. 06, set. 2005.

<sup>17</sup> PINTO, Ronaldo Batista. Interrogatório On-Line ou Virtual – Constitucionalismo do Ato e Vantagens em sua Aplicação. *Revista IOB de Direito Penal e Processual Penal*, Porto Alegre, vol. 1, n. 1, p. 14, abr./maio 2020.

<sup>18</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. André Gomma de Azevedo (org.). *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília, 2016, p. 208.

<sup>19</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015, p. 218.

Nessa linha de raciocínio, é oportuno perquirir se o ambiente virtual permite que a comunicação que ocorre em meio eletrônico seja, de fato, eficiente. Vale dizer, é importante verificar se a sessão por videoconferência é espaço fértil para um real diálogo.

Aqui, dois pontos merecem especial atenção. Em primeiro lugar, perquirir se a modalidade virtual dificulta a compreensão do que é dito pela outra parte (o que se liga a eventuais problemas de conexão e tecnologia, como quedas e/ou oscilações constantes da internet, congelamento da tela ou falhas no áudio, o que será examinado mais à frente). Em sequência, avaliar se os conciliadores e mediadores judiciais conseguem empregar, com êxito, as técnicas disponíveis e apropriadas ao tratamento adequado do conflito.

Por isso, os conciliadores e mediadores dos CEJUSCs do Estado de São Paulo foram questionados se já observaram dificuldades das partes e/ou de seus advogados para a compreensão da fala dos participantes por decorrência do uso da videoconferência, e, em caso afirmativo, se acreditam que tal dificuldade possa ter contribuído negativamente para o estabelecimento do diálogo entre as partes e a celebração de eventual acordo.

21 facilitadores responderam que, em sua experiência prática, não observaram esse tipo de dificuldade. Inclusive, justificou o facilitador 5: “a falha na comunicação e a falha do diálogo entre os seres humanos é comum, mas não em decorrência do uso da videoconferência, mas sim pela falha na interpretação de texto. Eu sinto e acredito que os participantes se sintam mais confortáveis em expor seu ponto de vista acerca do conflito por videoconferência do que na forma presencial”.

Por outro lado, 29 facilitadores manifestaram já ter presenciado situação na qual houve obstáculo à compreensão da fala dos participantes em razão da videoconferência. “Sim, várias vezes, e a expectativa é que o trabalho fora perdido”, disse o facilitador 19. Para o facilitador 33, “as dificuldades com a compreensão da fala das partes são notórias em alguns casos em que a conexão com internet e o local em que a parte se encontra não são favoráveis, e isso contribui negativamente para o diálogo e acordo”. O facilitador 23 exemplifica situações nas quais observou tais dificuldades: “Microfones com ruídos; audiências híbridas, quando a parte que está presente no CEJUSC não fica muito próxima ao microfone e fica muito difícil a compreensão”. “Nesses casos, o conciliador/mediador necessita muito cuidado para que a composição seja realizada com maior segurança”, obtemperou o facilitador 17. O facilitador 16 declarou: “observei várias sessões com esse problema”. Segundo o relato do facilitador 22, “já houve dificuldade de compreensão das falas por questões técnicas, o que levou a frequentes repetições e certamente prejudicou um pouco a comunicação das partes e, conseqüentemente, o acordo”.

Entretanto, é verdade que a maioria dos respondentes se manifestou no sentido de que a falha de compreensão restou superada, sem que tenha havido efetivo prejuízo para a condução do ato, o salutar diálogo entre as partes e eventual celebração de acordos.

“Sim, já houve situações de dificuldade de compreensão, mas com a habilidade do mediador/conciliador a situação foi resolvida sem prejuízos as partes”, declarou o facilitador 34. “Sim, mas a situação foi contornada e não afetou o diálogo e a celebração do acordo”, disse o facilitador 20. “Sim, já aconteceu, mas não prejudicou o diálogo e tampouco a construção do acordo”, arrematou o facilitador 28.

Em caso de falhas de comunicação decorrentes de problemas técnicos como sinal oscilante da internet ou som inaudível, uma das estratégias que podem ser utilizadas pelos conciliadores/mediadores judiciais é o recurso do *chat* disponível na plataforma digital. Foi o que declinou o facilitador 35: “Às vezes, quando a conexão da parte está ruim e sua fala prejudicada, picada, fragmentada, valho-me do *chat* do *Teams* para manifestação das questões relevantes e sobre as quais não pode haver dúvidas. Com isso, há um melhor aproveitamento do ato, sem qualquer prejuízo para a celebração de eventual acordo”.

Os conciliadores e mediadores paulistas também foram chamados a avaliar se, na audiência por videoconferência, já tiveram dificuldade de empregar, de forma exitosa, técnicas e ferramentas autocompositivas pertinentes ao tratamento adequado do conflito.

37 respondentes manifestaram não ter sentido qualquer dificuldade no emprego das técnicas de autocomposição dos conflitos. “Não tive nenhum problema. Acolhimento, *cáucus*, escuta ativa... no geral é como se estivéssemos todos juntos em uma mesma sala”, declarou o facilitador 10. Disse o facilitador 4: “todas as técnicas necessárias para o bom desenvolvimento das audiências sempre foram aplicadas adequadamente e com sucesso”.

13 respondentes relataram algum tipo de dificuldade na aplicação das técnicas. “Sim, o *rapport* fica um pouco difícil de ser aplicado porque muitas das vezes não conseguimos passar a sensação de um ambiente acolhedor”, manifestou o facilitador 23. “Sim, devido à ansiedade que se forma por medo de problemas técnicos”, declarou o facilitador 19. “Sim. Já saí de audiência com a sensação de que se a sessão tivesse sido presencial, e não virtual, o resultado seria mais positivo”, asseverou o facilitador 29.

6 facilitadores mencionaram em suas respostas a técnica conhecida por *cáucus* ou *caucusing*. Em se tratando de mediação, *cáucus* se refere à possibilidade do mediador realizar reuniões privadas com cada uma das partes. Conforme ensina a doutrina de escol:

A palavra cáucus é derivada da palavra indiana *Algonquian* (líder tribal), sendo sua transcrição original derivada da língua de Algonquian – *cawcawwassoughes* – significando discussões intermináveis e repetitivas! O *caucusing* pode ser estruturado de várias formas. [...] Um breve cáucus inicial pode reduzir níveis elevados de tensão e fornecer garantias para cada participante sobre o humor do outro e sua disposição para discutir assuntos calmamente e de forma construtiva. Isto possibilita a construção de uma ponte mais sólida para ambos os participantes para enfrentar o encontro cara a cara. [...] *Caucusing* deve ser usado com cuidado, geralmente leva mais tempo, mas permite que mais mediações sejam “realizadas”.<sup>20</sup>

A 6ª edição do *Manual de Mediação Judicial*, do CNJ, publicada em 2016, admite a realização de sessões individuais:

[...] as sessões privadas ou individuais são um recurso que o mediador deve empregar, sobretudo, no caso de as partes não estarem se comunicando de modo eficiente. As sessões individuais são utilizadas em diversas hipóteses, tais como um elevado grau de animosidade entre as partes, uma dificuldade de uma ou outra parte de se comunicar ou expressar adequadamente seus interesses e as questões presentes no conflito, a percepção de que existem particularidades importantes do conflito que somente serão obtidas por meio de uma comunicação reservada, a necessidade de uma conversa com as partes acerca das suas expectativas quanto ao resultado de uma sentença judicial. Enfim, há diversas causas nas quais as sessões individuais se fazem recomendáveis.<sup>21</sup>

Segundo o facilitador 35, “Na mediação *on-line* eu tive e tenho a oportunidade de aplicar técnicas as mais variadas, inclusive o *cáucus*, com adesão de todos os participantes, sendo bastante elogiada por isso”. Nas palavras do facilitador 28: “é perfeitamente possível a aplicação das técnicas, inclusive *cáucus*, um participante espera no *lobby*, depois volta, o outro vai para o *lobby*, funciona muito bem”. Em sentido diverso, o facilitador 24 declarou que não teve dificuldades com as técnicas utilizadas, porém admitiu que “se fosse me valer de *cáucus* em alguma sessão virtual teria problemas, pois encontraria dificuldade em conseguir me reunir privativamente com um dos mediados”. De igual modo, o facilitador 32 também ressaltou “dificuldade na realização do *cáucus*”.

Compulsando as respostas obtidas, se observa que, para alguns respondentes, outra dificuldade decorrente da realização da sessão em meio eletrônico

<sup>20</sup> PARKINSON, Lisa. *Mediação familiar*. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 142-143.

<sup>21</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. André Gomma de Azevedo (org.). *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília, 2016, p. 187.

é a perda de efetivo engajamento e participação ativa da parte no processo de mediação ou conciliação. Em boa medida isso se deve à constatação de que, malgrado confira maior comodidade, a possibilidade de a parte participar da sessão de qualquer lugar, inclusive de sua casa, pode, noutro sentido, dar ensejo a uma sensação acentuada de desleixo e descompromisso, olvidando-se da seriedade do ato. Nesse sentido, para o facilitador 20 um dos prejuízos da audiência virtual é “a questão de algumas pessoas com algumas posturas indesejáveis, como comer e fazer outra atividade durante a redação e leitura do termo”. Por seu turno, o facilitador 18 apontou como desvantagem da sessão virtual o fato de a audiência ser realizada em local inadequado e exemplificou: “eu tive um caso que ele dirigia caminhão. Precisei interromper por segurança. Outro estava na portaria do prédio, era controlador de acesso, parava o tempo todo para abrir a porta e receber o correio”.

Como consequência, participando de suas respectivas casas, o comprometimento com a solenidade é desafiado por diversas fontes de distração, incluindo a presença de terceiras pessoas, alheias à sessão. Isso é evidenciado na fala do facilitador 26, para quem “o risco, em alguns casos, seria não atingir que a parte se empenhe no entendimento, por influência de pessoa de seu convívio, uma vez que, mesmo garantindo que as partes participem sozinhas e com fone, estarão mais próximas aos seus”.

A interferência indevida (e, não raras vezes, clandestina) de terceiras pessoas foi motivo de indisfarçável preocupação dos mediadores e conciliadores que se manifestaram por meio do formulário eletrônico.

É que uma das principais garantias do processo de conciliação e mediação é o princípio da confidencialidade e o conseqüente dever de sigilo, estampado no *caput* do artigo 166 do Código de Processo Civil e no inciso VII do art. 2º da Lei nº 13.140/2015. Conforme previsão contida na Resolução nº 125/2010, do CNJ, a confidencialidade é um princípio fundamental que rege a atuação dos conciliadores e mediadores judiciais e, por ela, é imposto o “dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão”.<sup>22</sup> Nos termos do §1º do artigo 166 do CPC, a confidencialidade se estende “a todas as informações produzidas no curso do procedimento”.<sup>23</sup> Aliás, segundo o teor do artigo 14 da Lei nº 13.140/2015, “no início da primeira reunião de mediação, e sempre que julgar necessário, o mediador deverá alertar as partes acerca das regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento”.<sup>24</sup> E o *caput* do artigo 30 da referida lei assim estabelece: “Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação

<sup>22</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Brasília: 2010.

<sup>23</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Brasília: 2015.

<sup>24</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Brasília: 2015.

será confidencial em relação a terceiros”.<sup>25</sup> E o §1º do dispositivo esclarece que o dever de confidencialidade se aplica não apenas ao mediador, mas também “às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação”.<sup>26</sup> Logo, “a confidencialidade é a garantia de que o conteúdo da negociação não será divulgado para estranhos ao procedimento e não será utilizado para fim diverso”.<sup>27</sup> Consequentemente, conforme aduz o inciso II do §2º do artigo 22 da Lei nº 13.140/2015, a sessão de mediação (e, também, de conciliação) deve se realizar em “local adequado a uma reunião que possa envolver informações confidenciais”, a salvo da interferência escusa de pessoas alheias à causa, que não as partes exclusivamente envolvidas no conflito ou outras cuja participação tenha sido por elas expressamente autorizada, a fim de contribuir nas tratativas consensuais.<sup>28</sup>

É indene de dúvidas que o princípio da confidencialidade se aplica às sessões de mediação e conciliação virtuais. A propósito, não é outro o entendimento constante do Enunciado nº 53, da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, do CJF: “Os princípios da confidencialidade e da boa-fé devem ser observados na mediação *on-line*. Caso o mediador, em algum momento, perceba a violação a tais postulados, poderá suspender a sessão ou sugerir que tal ato seja realizado na modalidade presencial”.

Ocorre que, na prática, diante dos relatos colhidos, é possível asseverar que a audiência por videoconferência amplia os desafios de se garantir o lúdimo respeito ao sigilo e à confidencialidade da conciliação e da mediação. Nas palavras do facilitador 29, a sessão virtual “às vezes fere o princípio do sigilo, pois se realiza em ambiente familiar, no qual alguns membros da família encontram-se presentes também no mesmo ambiente”. O facilitador 10 apontou como risco da audiência remota a condição do mediador ou conciliador “não ter controle de todo o espaço em que essas pessoas se encontram e serem influenciados por terceiros”. O facilitador 18 elencou como desvantagem da modalidade a “possibilidade de ter terceiros no mesmo ambiente”. Segundo relato do facilitador 30, “o sigilo nem sempre é preservado através da internet, o que pode gerar insegurança”.

<sup>25</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Brasília: 2015.

<sup>26</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Brasília: 2015.

<sup>27</sup> JESUS, Antonio Marcos da Silva de. A confidencialidade na mediação de conflitos coletivos no âmbito do Ministério Público: uma abordagem analítico-comportamental do Direito. *Revista de Informação Legislativa*, Brasília, v. 57, n. 227, p. 105-130, 2020, p. 109.

<sup>28</sup> Nos termos do Enunciado nº 113, da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, do CJF, “O mediador pode consultar os envolvidos sobre a conveniência da participação de outras pessoas potencialmente afetadas pelo resultado final da mediação”.

Para entender melhor a questão, os mediadores e conciliadores de São Paulo foram interpelados acerca das práticas que adotam para a garantia da privacidade do ato.

O facilitador 1 assim declarou: “deixo claro que a audiência não poderá ser gravada ou filmada, sob pena de medidas legais. Em relação ao ambiente, peço que todos estejam sozinhos e digo que interferências não serão permitidas. Claro que é impossível fiscalizar isso na hora, mas ficando em alerta as partes ficam com maior receio”.

O facilitador 37 adota o seguinte procedimento: “na Declaração de Abertura, eu conscientizo as partes sobre a não necessidade de gravação do ato. Após, eu explico sobre a confidencialidade e sobre a obrigação de sigilo para todos aqueles que participam da audiência. Além disso, peço para que estejam em ambiente reservado e, nas sessões que envolvem assuntos de família, ressalto a importância de não deixarem crianças no mesmo ambiente, de modo a não ouvirem e nem “participarem” da audiência”.

Segundo o relato do facilitador 5: “antes de iniciar a sessão para exposições de sentimentos e para negociações, eu faço a abertura da audiência com explicações de como serão desenvolvidos os trabalhos, fazendo um combinado e comprometimento com as partes, bem como ao final de toda abertura deixo claro que a sessão é sigilosa, ficando as partes esclarecidas com relação à confidencialidade do ato”.

O facilitador 35 explicou o procedimento que adota ao se deparar com a presença de terceira pessoa, estranha à causa, na audiência: “Sempre inicio as sessões trazendo essa matéria e erigindo o sigilo do ato como uma questão fundamental. Contudo, percebendo que há outras pessoas no ambiente virtual, e não havendo possibilidade de privacidade pela parte, saliento que ela (a parte) se responsabiliza por eventual vazamento do que ali manifestado e, havendo expressa concordância das partes, a sessão prossegue”.

O facilitador 10 manifestou adotar uma das técnicas sugeridas para controle da confidencialidade do ato: a solicitação à parte para que, com a câmera de seu *smartphone*, faça uma captação panorâmica do cômodo em que se encontra, para se detectar eventual presença estranha no ambiente. Disse: “não conseguimos 100% de garantia que haja essa privacidade, mas sempre peço para que não tenha mais ninguém na sala, peço para que não grave porque é proibido e muitas vezes peço para que façam um giro com a câmera para que eu possa ver se, de fato, estão só. Por fim, lembro sempre que quando emitem o seu DE ACORDO estão concordando também com as regras do procedimento”.

Outro procedimento que pode ser adotado é a interrupção da sessão, que será retomada quando restabelecida a privacidade do ato. Nesse sentido, diz o

facilitador 22: “Essa é a questão mais nevrálgica a se observar. Eu interrompo a sessão, reitero que não pode haver mais ninguém na sala e até já solicitei que virasse o aparelho celular”.

Como dito alhures, a confidencialidade é um princípio fundamental que rege a atuação dos conciliadores e mediadores judiciais e que também se aplica às sessões que se realizam em ambiente virtual. Por isso, é imprescindível que também os facilitadores observem o dever de sigilo na hipótese em que conduzam as audiências de sua residência. Segundo o facilitador 9: “faço sempre as audiências, em uma sala sozinha e de portas fechadas, sem a companhia de ninguém, para que terceiros não ouçam a sessão. Esclareço as partes, na abertura, que nada do que for dito na sessão poderá sair de lá, uma vez que o ato goza de sigilo, e que a sessão não pode ser *printada*, nem gravada, sob pena de quem assim o fizer responder civil e criminalmente pelos seus atos”. Segundo o facilitador 29: “Com relação a minha pessoa, procuro estar num ambiente só eu, no escritório em casa. Com relação aos participantes, eu oriento que eles deverão estar num ambiente mais privativo, sem outras pessoas ao redor”.

Outra desvantagem das sessões de conciliação e mediação virtuais que foi amplamente referida nas respostas ao formulário eletrônico diz respeito aos problemas de ordem técnica, sobretudo vinculados à conexão e qualidade da internet, bem como ao uso dos aparatos tecnológicos. Trata-se de ponto de fundamental importância quando se fala em métodos de tratamento adequado de conflitos. É que um dos objetivos precípuos da conciliação e mediação é justamente o restabelecimento da comunicação entre as partes em conflito. “Um primeiro objetivo importante na mediação é permitir que as pessoas envolvidas no conflito possam voltar a entabular uma comunicação eficiente, habilitando-se a discutir elementos da controvérsia e eventualmente encontrar saída para o impasse”.<sup>29</sup> Evidentemente, para que o objetivo do processo de conciliação e mediação seja alcançado, é essencial que haja uma adequada comunicação na própria sessão, notadamente entre as próprias partes e entre estas e o facilitador do diálogo. Inclusive, “a forma de comunicação utilizada na mediação influencia diretamente o resultado do processo autocompositivo”.<sup>30</sup>

Em outras palavras, é preciso que o conciliador e o mediador judicial possam se comunicar com as partes de tal forma que sejam ouvidos, se façam ouvir e possam ouvi-las. Além disso, a sessão é justamente, por excelência, o momento em que é oportunizada a fala a cada uma das partes, competindo à outra exercer

<sup>29</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 2. ed., rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015, p. 217.

<sup>30</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. André Gomma de Azevedo (org.). *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília, 2016, p. 95.

a escuta ativa. Vale dizer, uma das principais potencialidades da sessão de conciliação e mediação, fundamental para o processo de transformação do conflito, é o fato de que nela cada uma das partes tem o direito de falar (em seu momento) sobre os fatos, manifestando as suas opiniões, desejos, temores e receios e expondo o seu ponto de vista, e, assim, trazendo uma nova perspectiva do conflito para a outra parte, o que facilita, inclusive, o exercício de empatia mútua. Logo, é essencial que cada um possa ouvir (diga-se, ouvir bem, com qualidade) o que o outro tem a dizer. É preciso, pois, que a comunicação ocorra de forma fluida no curso da sessão.

No caso de uma audiência de conciliação ou mediação realizada por videoconferência, as falhas técnicas (cortes de internet, som abafado, áudio desconectado, câmera desfocada, microfone ruidoso, congelamento da tela, queda de energia, etc.) funcionam como disfunções do *meio* no qual se transmite a mensagem, o *meio eletrônico*. Nessa linha de raciocínio, tais falhas, se não tratadas eficientemente, podem prejudicar o processo de comunicação entre os participantes do ato. Afinal, é uma condição elementar (premissa, diríamos) da sessão virtual a conexão com a internet. Ora, o ato se desenrola em meio digital e depende da tecnologia. Logo, uma deficiência na ferramenta tecnológica necessariamente impactará o *meio* no qual há o fluxo da comunicação. Destarte, em extrema medida, um defeito de natureza técnica (v.g. áudio “picotado”) pode contribuir para que ocorra um “ruído de comunicação”, com um entendimento incorreto da fala da outra parte, prejudicando o eventual êxito e bom sucesso do processo de autocomposição.

Quando instados acerca dos prejuízos e riscos visualizados com a realização de audiências de conciliação e mediação por videoconferência, os facilitadores abordaram, em múltiplas respostas, as falhas técnicas relacionadas à conexão da internet.

“O risco que ainda se faz presente é a dificuldade de não participação na sessão em razão de intercorrências com conexão da internet e dificuldade de algumas pessoas em fazer acessar o ambiente virtual com uso do aplicativo de acesso, que no caso do TJSP é o *Microsoft Teams*”, declarou o facilitador 24. “O único risco que visualizo é a conexão, porque, às vezes, ocorrem problemas na plataforma e/ou problema de conexão de internet, o que pode causar a morosidade na audiência”, disse o facilitador 2. E o facilitador 16 lembrou que “algumas pessoas não têm acesso a um equipamento de boa qualidade e a um bom sinal de internet”. O facilitador 18 faz menção a problema com a conexão e dificuldade de acesso à sala virtual. O facilitador 25 apontou como desvantagem do ato em meio eletrônico as “eventuais dificuldades de acesso por limitações tecnológicas”.

A fim de aprofundar a recorrência e as consequências de tais falhas técnicas, os conciliadores e mediadores dos CEJUSCs de São Paulo foram questionados se já presidiram ou participaram de alguma audiência por videoconferência que tenha apresentado algum problema/erro técnico (por exemplo, queda ou oscilação da conexão ou sinal de internet, ruídos ao fundo, som baixo e/ou incompreensível, constantes paralisações ou interrupções do áudio e/ou do som), e, em caso positivo, se tal fato levou ao encerramento antecipado e/ou redesignação do ato.

Apenas dois facilitadores disseram nunca ter presenciado esse tipo de ocorrência. 48 facilitadores responderam positivamente. O que variou, na verdade, foi a frequência. “Esses fatos acontecem com razoável frequência, porém solucionáveis em sua maioria”, disse o facilitador 12. No mesmo sentido, o facilitador 17 declarou que “isso ocorre com frequência, mas, nas oportunidades que participei, conseguimos resolver o problema”. “Sim, em algumas”, disse o facilitador 1. Por outro lado, o facilitador 26 assim respondeu: “Sim, em raras ocasiões”.

Além disso, também se verificou certa variação nas respostas quanto aos efeitos das falhas técnicas. Segundo alguns relatos, com um pouco de paciência e de criatividade, os problemas foram logo resolvidos e o ato prosseguiu seu regular andamento. Contudo, também foram mencionados casos em que, diante da gravidade da intercorrência técnica, o ato precisou ser interrompido, com a redesignação da audiência.

A propósito, as partes não podem ser prejudicadas pelas inconsistências típicas dos atos virtuais. Inclusive, a elas deve ser assegurado o direito de redesignação do ato, ou mesmo de sua realização na modalidade presencial. Não é outra a conclusão que consta do Enunciado nº 64 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios do CJF: “A parte que sofrer com falhas de conexão da internet ou dificuldade de acesso à plataforma que impeça a sua participação ou a continuidade de sua participação nas sessões e audiências virtuais não poderá ser prejudicada e poderá solicitar a remarcação da sessão ou sua realização por outro meio”.

No âmbito do TJSP, o artigo 13 do Ato Normativo do NUPEMEC nº 01/2020 estabelece que:

Caso algum dos participantes enfrente problema de conexão durante a sessão virtual ou com relação à exibição da câmera, serão realizadas 3 (três) tentativas para solução do problema. Em caso de insucesso, a sessão poderá ser redesignada mediante concordância da parte contrária, observando-se que não será permitida a utilização apenas do áudio na sessão.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. *Ato Normativo do NUPEMEC nº 01/2020*. Autoriza a realização

Aliás, o facilitador 28 fez menção, em sua fala, ao protocolo de se proceder às três tentativas de reconexão. Deveras, descreveu assim o procedimento por ele adotado:

A possibilidade de tentar reconexões por mais três vezes facilita a recuperação das pessoas para a sessão, a compreensão (e correção) do que pode estar acontecendo (internet, equipamento, utilização do equipamento, habilidade para navegação...). Entretanto, quando irremediável, a situação é certificada nos autos e há a redesignação para o mais breve possível (o que também aflorou como “mais fácil e breve” por conta da possibilidade de várias salas em funcionamento num mesmo momento). A questão do “ruído de fundo” é amenizada pelo *Microsoft Teams*, com o uso da ferramenta de filtragem nele disponível e, ademais, numa segunda rede de proteção está a possibilidade de fechamento de som pelo anfitrião em momentos estratégicos, o que, claro, é feito com delicadeza.

O facilitador 5 disse que já participou de audiências virtuais em que incidiram falhas de conexão, mas ponderou que “em nenhuma houve necessidade de encerramento antecipado, pois muitas vezes orientamos a parte a sair e entrar novamente na sala virtual, possibilitando que a plataforma corrija o problema técnico verificado. Quando o problema técnico persiste, já houve necessidade de redesignação do ato, sendo as partes sempre consultadas sobre a concordância ou não da respectiva redesignação”.

Segundo relato do facilitador 10: “já, mas posso dizer que foram bem poucas. Na maioria das vezes conseguimos resolver sem maiores problemas. Eu acho que nestes dois anos foi só uma que não consegui terminar por problemas técnicos. Já fiz com uma parte dentro de um carro, já fiz direto de presídio, já fiz uma com a parte em outro país, não vejo grandes problemas não, só ajustes que se fazem necessários”.

O facilitador 4 declarou que já teve esse tipo de experiência, “mas nunca precisei encerrar a sessão por esse motivo. Todos os envolvidos sempre demonstraram muito interesse em continuar, até que o sinal fosse restabelecido ou no caso de ambiente ruidoso, buscaram um novo local para o acesso e a audiência continuou”.

Lado outro, o facilitador 30 declarou: “já presenciei diversos problemas técnicos. Ocorre que a maior parte das sessões apenas demanda um pouco de paciência para o restabelecimento. Porém, há casos que necessitam de redesignação”. No mesmo sentido, o facilitador 37 assim respondeu: “Sim, participei. Tais fatos

---

das sessões de conciliação e mediação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) por meio do sistema de videoconferência. São Paulo: 2020.

levaram ao encerramento antecipado e/ou redesignação do ato, a depender da situação concreta”. Ainda, segundo o facilitador 38: “Sim, muitas vezes. Sempre que necessário, encerro o ato, consto em ata e deixo claro que, se as partes desejarem, podem solicitar que a audiência seja redesignada”.

Insta salientar que, para além de problemas de conexão e qualidade da internet das partes envolvidas no conflito, também houve registro de respostas que deram conta de problemas técnicos dos próprios conciliadores e mediadores judiciais. Nesse sentido, o facilitador 11 disse: “uma vez fiquei sem internet em casa e não houve a possibilidade de realizar a audiência”. Também o facilitador 29 lembrou que, em determinada ocasião, “estava com a audiência se encerrando, com o termo quase concluso, contudo, a minha conexão com a internet caiu”.

A ampla maioria das respostas obtidas, contudo, converge no sentido de que foram poucas as situações concretas em que se fez necessário o encerramento antecipado e/ou a redesignação do ato. Com efeito, na maioria das vezes, o problema técnico acabou sendo resolvido (*v.g.* a conexão foi restabelecida ou a parte logrou êxito em reingressar) e a audiência chegou ao seu término sem maiores percalços. Certamente, foram exigidas dos facilitadores paciência e tranquilidade. “Sim, mas tive paciência e aguardamos a melhora. Nunca perdi a audiência por esta razão”, declarou o facilitador 39. No mesmo sentido, disse o facilitador 25: “participei sim, mas, com tolerância e reconexões dos participantes podemos chegar ao final, apenas com demora e atraso, mas sem maiores prejuízos”.

Além disso, em algumas oportunidades os problemas foram resolvidos a partir da criatividade das partes ou do conciliador/mediador, seja pelo uso de fones auriculares, pela migração da internet (*wi-fi* para pacote de dados 3G ou 4G, ou vice-versa), troca para outro aparelho celular, reingresso na sala virtual, etc. “Nós implementamos alternativas para melhorar, como sair e entrar novamente, uso de fones, etc.”, disse o facilitador 40. “Já presenciei sessão em que uma parte perdeu conexão por conta de ficar sem bateria, mas foi possível reestabelecer contato a partir de outro celular”, declarou o facilitador 41. O facilitador 6 se recordou de “uma queda de internet vez que a pessoa estava pelo *wi-fi*, no mesmo momento ela passou para os dados móveis do aparelho celular e a audiência continuou normalmente”. Já o facilitador 11 lembrou que “uma vez que deu tudo certo até a hora em que o SAJ falhou no momento da emissão da ata. Expliquei para as partes e voltamos todos ao ambiente virtual, 30 minutos depois, e deu tudo certo. Enfim, nem sempre tudo corre tão certinho”. “Eu peço para a parte ajustar seu equipamento. Caso isso não seja possível, peço que saia da sessão e ingresse novamente na plataforma, usando o mesmo *link* de acesso. As pessoas que estão na sala ficam aguardando até o seu retorno. Já houve sessão em que tal procedimento teve que ser realizado mais de uma vez. Porém, nunca precisei

encerrar antecipadamente e tampouco redesignar alguma audiência por questões técnicas, apenas foi necessário sair e reingressar na sala”, disse o facilitador 22.

Um dos efeitos das falhas técnicas mencionados por alguns dos respondentes foi o prolongamento do ato, causando demoras e atrasos, inclusive com prejuízo para a pauta, isto é, para o horário das audiências subsequentes. “Não houve a interrupção, mas pelo fato de ficarmos esperando até a parte conseguir o acesso, tivemos um atraso relativo nas audiências posteriores, causando certa chateação para quem estava esperando no *lobby*”, manifestou o facilitador 23. Na mesma toada, segundo o facilitador 2, “não foi necessária a interrupção da audiência, apenas demorou um pouco mais”. “A sessão se prolongou devido aos ajustes necessários, até que tudo estivesse na condição ideal à sua realização”, declarou o facilitador 21.

A propósito, a respeito do tempo de duração da audiência, foram obtidas algumas respostas no sentido de que uma das desvantagens da sessão por videoconferência é que, geralmente, costuma ser mais demorada do que as audiências tradicionais, presenciais. Para o facilitador 25, as virtuais “demandam mais tempo para acolhimento e instrução aos participantes, tanto na abertura quanto no encerramento, com assinatura eletrônica”. Aliás, segundo o facilitador 35, o risco das audiências virtuais é “a questão do tempo. Uma sessão de mediação em processo com tempo certo pra finalizar, às vezes prejudica o bom andamento dos trabalhos. Contudo, sempre que isso acontece e acontece sempre, faço consignar o avanço nas tratativas e as chances de se obter o consenso”.

Na hipótese da ocorrência de problemas técnicos (v.g. quedas da conexão), o tempo disponível para a realização do ato pode se afigurar ainda mais exíguo, o que tem o potencial condão de prejudicar até mesmo o trabalho dos conciliadores e mediadores. Inclusive, o facilitador 19 elencou como malefício das audiências virtuais o fato de que “por causa da instabilidade tecnológica não dispomos de tempo hábil e ambiente seguro para trabalhar a origem do conflito com foco na reparação da relação interpessoal/social e construção da paz social”.

A questão do tempo dispensado para a realização da sessão virtual, em especial nas situações em que o ato se prolonga em decorrência de problemas de ordem técnica, também pode impactar a remuneração dos conciliadores e mediadores judiciais. É que o artigo 169 do Código de Processo Civil dispõe que, ressalvada a gratuidade processual, “o conciliador e o mediador receberão pelo seu trabalho remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal”<sup>32</sup> e o artigo 13 da Lei nº 13.140/2015 estabelece que “a remuneração devida aos mediadores

<sup>32</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Brasília: 2015.

judiciais será fixada pelos tribunais e custeada pelas partes”.<sup>33</sup> Coube à Resolução nº 271/2018, do CNJ, fixar parâmetros de remuneração a ser paga aos conciliadores e mediadores judiciais. E, no âmbito do TJSP, a Resolução nº 809/2019 dispôs sobre o recebimento de remuneração pelos conciliadores e mediadores dos valores a serem pagos pelos serviços de mediação judicial. Ocorre que por essa regulamentação os conciliadores e mediadores judiciais são pagos por hora de trabalho (“valor da hora”), variável de acordo com o patamar (básico, intermediário ou avançado) e o valor estimado da causa (iniciando em “até R\$ 50.000” e finalizando em “acima de R\$ 10.000.000,00”). Inclusive, “ao final da mediação, o mediador deverá encaminhar às partes, juntamente com recibo ou nota fiscal de serviços, relatório das horas mediadas, contendo data, local e duração das sessões de mediação”.<sup>34</sup> Nesse cenário, com o advento das sessões virtuais, a dúvida que surge diz respeito ao pagamento de horas excedentes necessárias em razão do desdobramento da duração da audiência em decorrência de falhas de natureza técnica.

O ponto foi notado pelo facilitador 9 nos seguintes termos:

O único ponto negativo que vejo é o custo que o conciliador tem que arcar, para ter uma boa internet na sua casa, para poder realizar as audiências tranquilamente, haja vista que o fórum não disponibiliza espaço/ambiente de trabalho, para os conciliadores realizarem as sessões, com uma BOA internet, fornecida pelo Estado, para que a audiência corra tranquilamente. Esta questão é importantíssima, uma vez que os conciliadores, quando tem algum problema com a internet, se atrasa, por lentidão, sequer pode considerar o tempo de duração da sessão corretamente, porque a eventual lentidão da internet “do conciliador” é ressaltado como orientação inclusive para não cobrar segunda hora, do honorário do conciliador, porque é dito que o problema é na internet do conciliador...

A migração para a modalidade virtual também trouxe outra preocupação relativa à remuneração dos conciliadores e mediadores. É que “o pagamento ao mediador será efetuado, preferencialmente, no decorrer do procedimento”,<sup>35</sup> conforme aduz o artigo 6º da Resolução nº 809/2019, do TJSP. Justamente por isso, era comum que a parte que não antecipou o depósito do valor dos honorários fizesse o seu pagamento diretamente ao conciliador/mediador (algumas vezes, inclusive em espécie) no próprio ato da audiência. Porém, esse contato imediato

<sup>33</sup> BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Brasília: 2015.

<sup>34</sup> SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Órgão Especial. *Resolução nº 809/2019*. São Paulo, SP: 2019.

<sup>35</sup> SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Órgão Especial. *Resolução nº 809/2019*. São Paulo, SP: 2019.

entre a parte e o facilitador não ocorre nas sessões virtuais, de sorte que o pagamento *a posteriori* fica dependente de depósito em conta ou via PIX. Daí a preocupação do facilitador 3: “o maior prejuízo, a meu ver, é o NÃO recebimento pelo conciliador/mediador de seus honorários, pois, apesar da parte devedora sair devidamente intimada do valor a ser pago/depositado e do prazo para fazê-lo, constando no Termo da Audiência e aceito pelas partes, não o fazem e nem se preocupam com isso”.

Por fim, outro ponto desfavorável das audiências de conciliação e mediação por videoconferência que foi amplamente citado nas respostas dadas ao formulário eletrônico refere-se ao risco de a Justiça tornar-se inacessível aos denominados “excluídos digitais”. Foi justamente o risco aventado pelo facilitador 38: “segregar aqueles que não têm acesso à internet e eletrônicos, bem como aqueles que têm dificuldade de compreensão (idosos)”.

Segundo o artigo 1º, inciso I, da Recomendação nº 101/2021, do CNJ, por excluído digital entende-se a “parte que não detém acesso à internet e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não tenha possibilidade ou conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva”.<sup>36</sup> Como se observa da definição transcrita, é reputada “excluído digital” não apenas aquela pessoa que não tem acesso à internet, por exemplo, pelo alto custo financeiro para a sua aquisição ou pela indisponibilidade do serviço de provedor de internet na região em que reside. Com efeito, também o será aquela pessoa que não tem conhecimento técnico (habilidade) para fazer uso eficiente das novas TICs. É o caso, por exemplo, do idoso, que, por falta de interesse, não sabe como manusear um *smartphone* ou como acessar um *link* de internet ou que sequer tem um computador em sua casa, ainda que tivesse condições econômicas para adquiri-lo. Nesse sentido, pode-se concluir que a exclusão digital é “um estado no qual um indivíduo é privado da utilização das tecnologias de informação, seja pela insuficiência de meios de acesso, seja pela carência de conhecimento ou por falta de interesse”.<sup>37</sup> Consequentemente, o fenômeno da exclusão digital pode provocar muitas dificuldades que “poderão se impor não só à pessoa desprovida de computador e aparatos adjacentes, mas também a quem, apesar de dispor desses equipamentos, revela dificuldade de os manipular”.<sup>38</sup>

O contingente de pessoas que se qualificam como “excluídos digitais” no Brasil ainda é bastante expressivo. Não é outra a conclusão que se extrai da

<sup>36</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021*. Brasília: 2021.

<sup>37</sup> ALMEIDA, Lília Bilati de; PAULA, Luiza Gonçalves de. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, vol. 2, n. 1, p. 55-67, 2005, p. 56.

<sup>38</sup> TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do Nupemec/SP. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, ano 21, n. 55, p. 153-162, jul./set. 2020, p. 155.

Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua 2018, elaborada e divulgada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). A pesquisa demonstrou que cerca de um quarto (25%) da população acima de 10 anos de idade não utilizou a internet no quarto trimestre de 2018, o que equivale a aproximadamente 47 milhões de brasileiros.<sup>39</sup>

O facilitador 3 visualizou riscos na realização da sessão por videoconferência “quando a parte não tem experiência com o aparelho utilizado para fazer a conexão e ingressar na audiência, sobretudo pela idade avançada”. Por seu turno, o facilitador 4 destacou que “as partes, eventualmente, demonstram dificuldade em utilizar a tecnologia. Principalmente, para as pessoas com idade avançada”.

É verdade, porém, que a presença de excluídos digitais não pode ser, por si só, um motivo para negar continuidade aos avanços e a todas as facilidades e transformações advindas da evolução da tecnologia. A bem dizer, o que se torna premente é a adoção de medidas inclusivas que possam permitir que tais pessoas também gozem dos benefícios proporcionados pela internet, incluindo as comodidades derivadas das audiências virtuais. No particular, duas medidas apresentam notória importância: a instalação, nos prédios dos fóruns e dos CEJUSCs, de salas equipadas com computadores, câmeras e microfones que possibilitem a participação dos excluídos digitais nas audiências remotas, inclusive com o apoio técnico de um servidor público para auxiliar a parte no adequado manuseio dos equipamentos;<sup>40</sup> e a designação de *audiências híbridas ou mistas*, de sorte que seja franqueado ao excluído digital o comparecimento ao CEJUSC para que possa participar da solenidade de conciliação ou mediação de modo presencial. Não se recomenda, pois, que a audiência seja realizada exclusivamente por videoconferência (“100% virtual”), resguardando-se a possibilidade de a parte participar do ato, querendo, presencialmente. Noutras palavras, “a incorporação da tecnologia, com todos seus benefícios, impõe a manutenção das vias tradicionais de acesso”.<sup>41</sup> Nesse sentido é o teor do Enunciado nº 68 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, do CJF: “Constatada a vulnerabilidade tecnológica do indivíduo para a participação em determinado ato processual, o magistrado pode facultar a realização do ato na sua forma híbrida ou presencial”.

O facilitador 8 vislumbrou prejuízo quando “se tratar de um excluído digital, mas nesse caso poderia dirigir-se ao escritório do patrono, ou, caso não tenha

<sup>39</sup> BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua 2018. Brasília: 2020, p. 09.

<sup>40</sup> A propósito, o CNJ, por meio da Recomendação nº 130, de 22 de junho de 2022, recomendou aos tribunais pátrios a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os direitos dos excluídos digitais.

<sup>41</sup> SIQUEIRA, Dirceu Pereira; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henriqueta Fernanda C. A. F. Acesso à Justiça em tempos de pandemia e os reflexos nos direitos da personalidade. *Revista da Faculdade de Direito da UERJ*, Rio de Janeiro, n. 38, p. 37, dez. 2020.

advogado constituído, pode comparecer no próprio CEJUSC, JEC ou Vara, que poderão permitir acesso desta parte a um computador para participação em audiência”.

Nas palavras do facilitador 1: “Acredito que o único malefício seja em relação a não utilização dos meios virtuais por todos ainda. Afinal, quando falta acesso à internet fica muito difícil, ainda mais em uma situação de carência de recursos por boa parte da população brasileira. Por isso que acredito que o sistema híbrido seja o mais indicado”.

À vista dos achados da presente pesquisa, se nota que o uso da videoconferência pode trazer consigo um conjunto de prejuízos e riscos, enfim, de pontos desfavoráveis: dificuldade na construção da empatia e no restabelecimento do diálogo entre as partes envolvidas no conflito (o “calor humano” e o “olho no olho”); eventual mácula à regra da confidencialidade e ao sigilo da sessão, com a interferência indevida de terceiras pessoas; problemas de ordem técnica (constantes quedas de internet ou energia, oscilação da rede, etc.); demora e atraso para o início e encerramento do ato; obstáculo para acessibilidade dos excluídos digitais, dentre outros. Porém, malgrado todas essas possíveis adversidades, o entendimento da ampla maioria dos conciliadores e mediadores que efetivamente atuam nos CEJUSCs do Estado de São Paulo, que responderam ao instrumento de pesquisa, é de entusiasmo positivo em relação às audiências virtuais.

O que prevaleceu é o entendimento de que, apesar das possíveis intercorrências, a boa atuação técnica do conciliador e do mediador judicial contribui para a satisfatória superação dos obstáculos e qualifica a sessão virtual como um procedimento vantajoso.

#### 4.4 As sessões virtuais de conciliação e mediação no pós-pandemia

Não se olvida que a realização (ou, ao menos, a sua ampliação generalizada) de sessões de conciliação e mediação por videoconferência é novidade advinda ao tempo da pandemia de covid-19, como visto na seção 3, *supra*. Cuidou-se de alternativa lançada para assegurar a continuidade da atividade jurisdicional no período de anormalidade e calamidade pública. Nos dizeres do facilitador 42: “as necessidades impõem mudanças imediatas e adaptações tecnológicas permitindo que grandes evoluções aconteçam em um curto período de tempo, com a única finalidade de não cessar a prestação jurisdicional”.

Ocorre que, diante do notório sucesso das sessões de conciliação e mediação em ambiente virtual, já há importantes vozes que sufragam ser oportuno e conveniente a sua manutenção mesmo para após o término do estado de

calamidade pública decorrente da pandemia do novo coronavírus, isto é, num contexto pós-pandemia. A propósito, há quem proponha a prática dos atos virtuais “com a utilização das audiências e sessões virtuais, como regra no ambiente jurídico, inclusive, após a pandemia da covid 19, já que todos os operadores envolvidos com a Justiça são beneficiados”.<sup>42</sup>

A fim de trazer subsídios empíricos ao debate, os conciliadores e mediadores de São Paulo foram instados a se manifestar se entendem ser viável que as audiências de conciliação e mediação permaneçam sendo realizadas virtualmente mesmo após o encerramento da situação de calamidade pública decorrente da pandemia de covid-19.

Apenas 4 (quatro) respondentes declararam ser contrários à manutenção do uso da videoconferência para sessões de conciliação e mediação no contexto pós-pandemia. “Não vejo viabilidade pela dificuldade de muitos que não dominam a ferramenta”, disse o facilitador 43. “Não é o meu desejo que permaneça assim. Creio que, passando essa fase de pandemia, as audiências presenciais devem ser retomadas, pois são mais interessantes, pelo fato de se estar na presença das partes e de oportunizar um diálogo mais caloroso”, complementou o facilitador 13.

8 (oito) respondentes se posicionaram a favor das sessões virtuais, desde que para determinadas situações, destacando que em alguns casos a audiência presencial deve ser mais recomendável. Com efeito, assim declarou o facilitador 29: “Na minha opinião, vai depender... Se for audiência de mediação de família, acredito ser mais humanizada e eficaz a presencial. Sem contar que, em razão do princípio da confidencialidade e do dever de sigilo, atende mais aos requisitos da audiência a modalidade presencial, estando numa sala só as partes que estão envolvidas nos autos”. Por sua vez, o facilitador 38 assim declarou: “acredito que sim, mas em algumas situações (sobretudo mediações familiares ou ações em que alguma parte seja idosa ou hipossuficiente) acredito que seja preferível que o ato seja realizado presencialmente”. “Creio que somente as ações de família possam ser presenciais... as outras poderiam ser por videoconferência...”, disse o facilitador 44. Na opinião do facilitador 19: “creio que para cada caso deve ser avaliado a complexidade e a necessidade da audiência presencial pelos sujeitos do processo”. Para o facilitador 45: “Sim, a depender do caso. Se forem casos pontuais e de menor complexidade sou a favor”.

A ampla maioria daqueles que responderam ao instrumento da pesquisa, a saber, 38 (trinta e oito) respondentes, manifestaram-se plenamente favoráveis à continuidade das audiências de conciliação e mediação na modalidade virtual,

<sup>42</sup> MANFIO, Mônica Tucunduva Spera. Benefícios das audiências virtuais. In: TROSTER, Roberto Luis; ROSSI, Carolina Nabarro Munhoz; LAGRASTA, Valeria Ferioli (coord.). *O direito como instrumento de Política Econômica: propostas para um Brasil melhor*. São Paulo: 1. ed. CEDES, 2021, p. 521.

sem ressalvas. Na visão do facilitador 35: “Não só entendo pela viabilidade, como defendo essa forma de otimizar os trabalhos e dar acesso a todos num ambiente seguro, informal, acolhedor e eficiente”. “Sim entendo ser viável que as audiências de conciliação e mediação permaneçam sendo realizadas remotamente, por videoconferência”, declinou o facilitador 8. O facilitador 20 entende “perfeitamente viável que as audiências continuem no formato remoto”. Segundo o relato do facilitador 28: “Sim. Acredito e torço por isso. Podemos melhorar a cada dia”.

Eis o depoimento do facilitador 5:

Entendo viável que as audiências de conciliação e mediação permaneçam sendo realizadas remotamente, por videoconferência, mesmo após o encerramento da pandemia de Covid-19, mesmo porque vejo uma vantagem considerável de economia do tempo e do custo financeiro para os participantes, já que podem participar, dialogar e negociar dentro de um ambiente virtual, onde é possível chegar a um consenso com relação a questão abordada, sendo possível ainda a emissão de termo de acordo com a concordância das partes presentes envolvidas, ou em caso de conciliação infrutífera é possível a emissão de termo de conciliação infrutífera com ciência das partes, e, assim sendo, a forma de audiência de conciliação e mediação por videoconferência não causa nenhum prejuízo às partes, apenas é uma forma do Judiciário disponibilizar uma ferramenta a mais a ser utilizada pelos participantes para resolverem as questões abordadas de forma rápida, pacífica e segura, dentro de um ambiente jurisdicional.

De mais a mais, houve três menções à possibilidade de coexistirem as sessões no formato exclusivamente eletrônico (“100% virtual”) e aquelas realizadas no modelo *híbrido ou misto*, no qual alguns participantes ingressam no ato remotamente, de suas respectivas casas e valendo-se de seus computadores pessoais ou *smartphones*, e outras podem tomar parte presencialmente, em sala instalada no prédio do fórum ou do CEJUSC (o que contribui para o acesso à Justiça dos excluídos digitais). Nesse sentido, respondeu o facilitador 6: “Sim, poderia ser mista. Assim, quando a parte não tiver acesso à internet, ela pode ir ao fórum, CEJUSC ou Juizado para realizar a audiência”. No entendimento do facilitador 21: “Sim, acredito na sua permanência. Inclusive, com a oportunidade de ser híbrida e, assim, permitir para aqueles que desejam comparecer no CEJUSC para que a sua participação possa ser realizada na videoconferência”. Ainda, o facilitador 25 assim se manifestou: “Sim, podendo ser híbrida para que as partes com dificuldades de acesso encontrem o ambiente do CEJUSC como uma forma de apoio para a sua participação”.

De fato, ainda na hipótese de continuidade das audiências por videoconferência, para um cenário pós-pandemia, é fundamental que o progresso tecnológico advindo com a virtualização da Justiça seja aplicado em conjunto com estratégias

inclusivas para a garantia ampla e irrestrita de acesso à Justiça, inclusive aos métodos autocompositivos, para todos os cidadãos, de modo a se evitar que “a excepcionalidade do momento imprima transformações perenes, sem planejamento adequado e alheia a uma pauta inclusiva”.<sup>43</sup>

## 5 Conclusão

É indene de dúvidas que no período da calamidade de saúde pública derivada da pandemia do novo coronavírus se verificou um nítido avanço do processo de virtualização do Poder Judiciário brasileiro. Uma das principais marcas desse “novo normal” (como se convencionou denominar) foi a ampliação generalizada do uso das audiências remotas. É verdade que a videoconferência já era aplicada em terras brasileiras, contudo, apenas de modo pontual e episódico, em determinadas situações excepcionais. Foi no período da pandemia de covid-19 que, para observância da necessidade de distanciamento social como forma de prevenção ao contágio da doença, houve um “surto” da videoconferência.

As audiências virtuais foram realizadas como forma eficaz de se assegurar a continuidade do acesso à Justiça, mesmo em tempo de tamanha adversidade. A bem dizer, garantir o acesso ao Poder Judiciário de forma ampla, como se entende hodiernamente. Portanto, incluindo a manutenção das práticas autocompositivas de solução consensual dos conflitos de interesse. Desse modo, não tardou que também as sessões de conciliação e de mediação começassem a ser realizadas em ambiente virtual. No Estado de São Paulo, a regulamentação veio com o Ato Normativo do NUPEMEC nº 01, de junho de 2020.

Após mais de dois anos de audiências de conciliação e de mediação realizadas por videoconferência em São Paulo, a presente pesquisa objetivou dar voz aos auxiliares da Justiça paulista, ouvindo o que os conciliadores e mediadores que atuam nos CEJUSCs de São Paulo entendem a respeito das sessões virtuais. Com a coleta dos relatos empíricos dos facilitadores paulistas, é possível responder satisfatoriamente à questão da pesquisa, identificando, a partir de suas falas, os benefícios e desvantagens das audiências remotas.

Evidentemente, os resultados da presente pesquisa são limitados. A uma porque reflete apenas e tão somente a realidade do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, sendo interessante que sejam feitas novas pesquisas a fim de desvendar o cenário fático existente no âmbito de outros tribunais nacionais. A duas porque o alcance deste estudo, mesmo no Estado de São Paulo, é apenas

<sup>43</sup> SIQUEIRA, Dirceu Pereira; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henriqueta Fernanda C. A. F. Acesso à Justiça em tempos de pandemia e os reflexos nos direitos da personalidade. *Revista da Faculdade de Direito da UERJ*, Rio de Janeiro, n. 38, p. 38, dez. 2020.

parcial, pois foram ouvidos apenas cinquenta conciliadores/mediadores judiciais atuantes nos CEJUSCs paulistas, sendo oportuno que seja feita uma posterior pesquisa mais ampla, que consiga acobertar um número maior de auxiliares da Justiça bandeirante. Um estudo mais abrangente pode ser capitaneado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do TJSP. Por fim, há limitação decorrente da anonimização dos dados dos respondentes do formulário eletrônico, o que impede sejam feitas análises parciais por categorias e filtros. De todo modo, a pretensão da presente pesquisa não foi captar a posição institucional dos conciliadores e mediadores paulistas, mas ouvir alguns deles, a fim de coletar subsídios de ordem empírica sobre o fenômeno em estudo (as sessões de autocomposição virtuais).

Os achados da pesquisa convergem no sentido de que, na visão dos conciliadores e mediadores que atuam nos CEJUSCs do Estado de São Paulo, as audiências remotas apresentam algumas deficiências, dentre elas: diminuição qualitativa do contato humano entre as partes, com prejuízo para o estabelecimento do vínculo de acolhimento e empatia entre os participantes do ato (para alguns, não há o “olho no olho” e o “calor humano”); dificuldade para que as partes envolvidas no conflito possam se ouvir e se compreender, impactando negativamente no restabelecimento do diálogo e da comunicação construtiva; riscos derivados de possíveis problemas de ordem técnica (v.g. quedas e oscilações do sinal de internet; qualidade precária da internet; quedas de energia; defeitos no vídeo e/ou no áudio do participante; congelamento da tela; *delays*; som inaudível, etc.), inclusive, com consequências para o entendimento da audiência; perda do senso de seriedade da solenidade judicial, com menor engajamento das partes; dilação da duração da sessão, afetando a pauta de audiências; risco de malferimento do princípio da confidencialidade e do dever de sigilo da sessão; eventuais dificuldades na aplicação, com qualidade, das técnicas autocompositivas; e a potencialidade do ato de segregar os usuários da Justiça, principalmente em relação àqueles que não dispõem de recursos materiais (computador, *smartphone*, provedor de internet, etc.) ou que não tenham habilidade e/ou conhecimentos técnicos para o manuseio das tecnologias (v.g. algumas pessoas de idade mais avançada).

Por outro lado, também foram apontadas várias vantagens e diversos benefícios decorrentes da realização das sessões virtuais, a saber: desnecessidade de deslocamento até o fórum ou o prédio do CEJUSC; economia de tempo e de dinheiro; eliminação do tempo ocioso de espera nas filas, aguardando-se o início da audiência; maior praticidade e comodidade, permitindo-se que o participante possa se dedicar a outras atividades (domésticas ou laborais), otimizando o tempo até que o ato, de fato, comece; possibilidade de se ingressar na audiência virtual de qualquer lugar do globo terrestre; maior segurança ao ato, evitando-se eventuais

encontros “face a face” indesejados; redução da necessidade de expedição de cartas precatórias e rogatórias; diminuição do índice de abstenção das partes às sessões; e maior agilidade e celeridade ao andamento processual, dentre outras.

Por derradeiro, sem prejuízo dos pontos desfavoráveis indicados (que, ao fim e ao cabo, podem ser contornados ou eliminados), a significativa maioria dos respondentes (38, sem ressalvas) entendeu que as audiências de mediação e conciliação virtuais devem permanecer mesmo após o encerramento do estado de calamidade pública decorrente da pandemia de covid-19. De fato, à luz do relato da maioria dos facilitadores ouvidos, a virtualização das sessões de conciliação e mediação parece ser mesmo caminho sem volta.

---

#### **Conciliation and mediation hearings by videoconference in São Paulo state: benefits and disadvantages according to empirical reports from judicial conciliators and mediators**

**Abstract:** The present empirical research, of qualitative nature, aims to collect reports of the professional experience of conciliators and judicial mediators who conducted conciliation and mediation hearings at a distance, by videoconference, within the scope of the Court of Justice of São Paulo State, notably from the covid-19 pandemic advent, in order to carry out a theoretical and practical analysis of possible benefits and disadvantages in performing the act by virtual modality. To achieve the proposed objective, data were obtained from an online form consisting of a semi-structured questionnaire with eight open questions, sent by link to the CEJUSCs of the São Paulo State and forwarded to the respective conciliators and mediators. The survey remained open to responses from June 6 to 24, 2022, and fifty respondents were obtained. As a result of the research, it was evident that the vast majority of conciliators and mediators who answered the form evaluate the virtual hearings in a very satisfactory way and, despite some disadvantages pointed out, believe that the practice will tend to continue even after the pandemic period.

**Keywords:** Videoconference. Conciliation and mediation hearings. Remote hearings. *Online Dispute Resolution (ODR)*. Access to electronic Justice.

---

## Referências

ALMEIDA, Lília Bilati de; PAULA, Luiza Gonçalves de. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, vol. 2, n. 1, p. 55-67, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1807-17752005000100005>. Acesso em: 10 set. 2022.

BRASIL. Congresso Nacional. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Brasília: 2015a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 9 set. 2022.

BRASIL. Congresso Nacional. *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: 2015b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em: 9 set. 2022.

- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Brasília: 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaaaaa2655.pdf>. Acesso em: 9 set. 2022.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. André Gomma de Azevedo (org.). *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília: 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 8 set. 2022.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021*. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Brasília, DF: 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 9 set. 2022.
- BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua 2018*. Brasília: 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca/catalogo?view=detalhes&id=2101705>. Acesso em: 8 set. 2022.
- CAIUBY, Celia; MAIA, Andrea. O afeto nos métodos de solução de controvérsias. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 02, n. 04, p. 45-56, jun./dez. 2020, p. 54.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH Bryant. *Acesso à Justiça*. Trad. por Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1988. Reimpressão 2015.
- FERRAZ, Deise Brião; SILVEIRA, Simone de Biazzi Avila Batista da. *Online Dispute Resolution (ODR) como ferramenta de acesso à Justiça e mudança na gestão de conflitos no Brasil através da Mediação On-line*. *Revista de Direito Público*, Porto Alegre, vol. 16, n. 88, 2019, p. 119-143, jul./ago. 2019. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3450>. Acesso em: 2 out. 2022.
- GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *RAE – Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun. 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 7 set. 2022.
- JESUS, Antonio Marcos da Silva de. A confidencialidade na mediação de conflitos coletivos no âmbito do Ministério Público: uma abordagem analítico-comportamental do Direito. *Revista de Informação Legislativa*, Brasília, v. 57, n. 227, p. 105-130, 2020. Disponível em: [https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/57/227/ril\\_v57\\_n227\\_p105.pdf](https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/57/227/ril_v57_n227_p105.pdf). Acesso em: 8 set. 2022.
- KATSH, Ethan. ODR: A look at history. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (org.). *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven International Publishing, 2014. Disponível em: <http://www.ombuds.org/odrbook/katsh.pdf>. Acesso em: 5 out. 2022.
- LOPES JR., Aury. O interrogatório on-line no processo penal: entre a assepsia judiciária e o sexo virtual. *Boletim IBCCRIM*, São Paulo, vol. 13, n. 154, p. 06-07, set. 2005.
- MANFIO, Mônica Tucunduva Spera. Benefícios das audiências virtuais. In: TROSTER, Roberto Luis; ROSSI, Carolina Nabarro Munhoz; LAGRATA, Valeria Ferioli (coord.). *O direito como instrumento de política econômica: propostas para um Brasil melhor*. São Paulo: 1. ed. CEDES, 2021.
- MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; PELAJO, Samantha. O futuro da justiça multiportas: mediação em risco? *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 01, n. 02, p. 121-138, jul./dez. 2019, p. 121.
- OLIVEIRA, Ana Sofia Schmidt de. Interrogatório on-line. *Boletim IBCCRIM*, São Paulo, vol. 42, p. 01, jun. 1996.
- PARKINSON, Lisa. *Mediação familiar*. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.

PINTO, Ronaldo Batista. Interrogatório On-Line ou Virtual – Constitucionalismo do Ato e Vantagens em sua Aplicação. *Revista IOB de Direito Penal e Processual Penal*, Porto Alegre, vol. 1, n. 1, p. 7-18, abr./maio 2020.

SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Órgão Especial. *Resolução nº 809/2019*. Dispõe sobre o recebimento de remuneração pelos conciliadores e mediadores dos valores a serem pagos pelos serviços de mediação judicial. São Paulo: 2019. Disponível em: <http://esaj.tjsp.jus.br/gecon/legislacao/find/197289>. Acesso em: 11 set. 2020.

SÃO PAULO (ESTADO). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. *Ato Normativo do NUPEMEC nº 01/2020*. Autoriza a realização das sessões de conciliação e mediação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) por meio do sistema de videoconferência. São Paulo: 2020. Disponível em: <http://esaj.tjsp.jus.br/gecon/legislacao/find/188453>. Acesso em: 11 set. 2020.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henriqueta Fernanda C. A. F. Acesso à Justiça em tempos de pandemia e os reflexos nos direitos da personalidade. *Revista da Faculdade de Direito da UERJ*, Rio de Janeiro, n. 38, dez. 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rfduerj/article/view/51382>. Acesso em: 10 set. 2022.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 2. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015.

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do Nupemec/SP. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, ano 21, n. 55, p. 153-162, jul./set. 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](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). Acesso em: 10 set. 2022.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz de. Online Dispute Resolution in Brazil: Are we ready for this cultural turn? *Revista Paradigma*, Ribeirão Preto, ano 20, vol. 24, n. 1, p. 68-80, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/589>. Acesso em: 2 out. 2022.

---

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

OLIVEIRA, Heitor Moreira de; DIAS, Paulo Cezar. Audiências de conciliação e mediação por videoconferência no Estado de São Paulo: benefícios e desvantagens segundo relatos empíricos dos conciliadores e mediadores judiciais. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 04, n. 08, p. 146-186, jul./dez. 2022. DOI: 10.52028/rbadr.v4i8.8.

---