

Análise crítica quanto à virtualização das audiências de conciliação e de mediação no âmbito do Poder Judiciário e os seus reflexos na garantia dos direitos de personalidade

Critical analysis of the virtualization of conciliation and mediation hearings in the Judiciary and its reflections on the guarantee of the personality rights

Daniely Cristina da Silva Gregório ¹

UniCesumar (Brasil)
daniely.greg@gmail.com

Rodrigo Valente Giublin Teixeira ²

UniCesumar (Brasil)
rodrigo@rodrigovalente.com.br

Resumo

Embora previstas no ordenamento jurídico brasileiro desde 2015, as audiências de conciliação e de mediação no âmbito do Poder Judiciário passaram a ser realizadas na modalidade virtual, sem organização e planejamento, somente após a pandemia de covid-19. Tem-se, assim, como objetivo da presente pesquisa, verificar como essa súbita mudança refletiu no resultado dessas audiências e, principalmente, como a garantia de direitos essenciais ao ser humano, como os direitos da personalidade, foram afetados. A partir do método dedutivo e da metodologia bibliográfica, utiliza-se da análise de diversas obras e artigos científicos, bem como da legislação interna e de dados divulgados por importantes instituições. Conclui-se pela

¹ Mestre em Ciências Jurídicas pela UniCesumar. Pós-graduada em Direito Civil e Processo Civil pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Pós-graduada em Direito e Processo Empresarial Tributário pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR). Professora. Advogada. Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas da Universidade Cesumar, Térreo do Bloco 07, Av. Guedner, n. 1610, Jardim Aclimação, CEP 87.050-390, Maringá, Paraná, Brasil.

² Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). MBA em Business Law pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Mestre em Direito pela Universidade Estadual do Paraná (UEL). Bolsista Produtividade em Pesquisa do ICETI - Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação. Professor Titular do Doutorado, Mestrado e da Graduação na UniCesumar. Advogado. Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas da Universidade Cesumar, Térreo do Bloco 07, Av. Guedner, n. 1610, Jardim Aclimação, CEP 87.050-390, Maringá, Paraná, Brasil.

necessidade de se proporcionar que todos tenham acesso aos meios adequados para participar das audiências de conciliação e de mediação *online*, mas, mais do que isso, que os terceiros facilitadores e as técnicas autocompositivas sejam preparadas para essa nova sistemática processual, sob pena de causar prejuízos irreversíveis aos titulares dos direitos da personalidade.

Palavras-chave: Autocomposição, Audiência virtual, Conciliação, Direitos da personalidade, Mediação.

Abstract

Although provided for in the Brazilian legal system since 2015, conciliation and mediation hearings in the Judiciary started to be held in virtual mode, without organization and planning, only after the covid-19 pandemic. The objective of this research is to verify how this sudden change reflected on the results of these hearings and, mainly, how the guarantee of essential human rights, such as the rights of personality, were affected. Using the deductive method and the bibliographical methodology, it uses the analysis of several scientific works and articles, as well as internal legislation and data released by important institutions. The conclusion is that it is necessary to provide everyone has access to adequate means to participate in online conciliation and mediation hearings, but more than that, that facilitators and self-compositional techniques be prepared for this new procedural system, under the risk of causing irreversible damage to the holders of personality rights.

Keywords: Self-composition, Virtual hearing, Conciliation, Personality rights, Mediation.

Introdução

Desde que o Estado assumiu o papel de solucionar os conflitos sociais, a tendência dos indivíduos em judicializarem as suas contendas, das mais simples as mais complexas, abarrotou o Poder Judiciário e tornou necessário que outros – e adequados – mecanismos, como a conciliação e a mediação, fossem incluídos no sistema processual civil brasileiro.

Nesse sentido, não obstante a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Judiciário, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), tenha incentivado a adoção de tais mecanismos no ordenamento jurídico ainda no ano de 2010, foi com o Código de Processo Civil (CPC) e com a Lei de Mediação (Lei n. 13.140), ambos de 2015, que esses instrumentos passaram, de fato, a fazer parte do procedimento civil do país, permitindo-se, inclusive, que eles fossem realizados na modalidade *online*.

Ocorre que até a pandemia de covid-19, reconhecida no Brasil em março de 2020, não houve qualquer movimentação e/ou planejamento de como as audiências de conciliação e de mediação seriam feitas no âmbito virtual, como as pessoas participariam do ato e como as técnicas, desenvolvidas para o presencial, seriam aplicadas. Daí porque se faz necessário,

então, responder às seguintes perguntas: a virtualização, como aconteceu, é capaz de influenciar nos resultados das audiências de conciliação e de mediação? Dessa mudança, pode-se verificar prejuízos à garantia de direitos essenciais ao ser humano, como os direitos da personalidade?

A justificativa da presente pesquisa está no fato de que a conciliação e a mediação são legítimos instrumentos de solução de conflitos, de pacificação social e de alívio da alta carga de demandas no Poder Judiciário – não sendo esse último a sua maior vantagem. A mudança do presencial para o virtual, porém, deveria ter sido organizada e adaptada há anos, sob o risco não só de se perder do seu objetivo inicial, como também de gerar um descrédito a esses mecanismos que, aos poucos, estavam sendo aceitos e reconhecidos no meio judicial.

Para chegar ao resultado pretendido, utilizar-se-á de uma pesquisa bibliográfica sobre a conciliação e a mediação e os direitos da personalidade, além, ainda, de uma análise da legislação brasileira e de dados divulgados por importantes instituições. A partir do método dedutivo, parte-se de uma premissa maior no que se refere à virtualização das referidas audiências no âmbito do Judiciário, compara-se sua aplicação presencial a sua aplicação virtual, para, por fim, aprofundar-se nos reflexos à garantia dos direitos da personalidade.

Virtualização das audiências de conciliação e de mediação no âmbito do Poder Judiciário

A conciliação e a mediação, meios autocompositivos de solução de conflitos, estão presentes na sociedade há séculos. Nesse sentido, embora não seja possível estabelecer com precisão quando e onde esses mecanismos foram utilizados pela primeira vez, pode-se afirmar que, desde a China de Confúcio (551-479 a.C.), sobressaía-se a ideia de que a melhor forma para resolver conflitos e alcançar a pacificação social seria através de um acordo (Pinho e Mazzola, 2021, p. 35).

Há de se mencionar que ambos os mecanismos ora analisados não se confundem, tendo em vista que a conciliação é indicada para conflitos pontuais e, também, para ocorrências em que as partes envolvidas não têm uma relação anterior à controvérsia em discussão. A mediação, por sua vez, com forte caráter transformativo, é indicada para conflitos mais complexos e para situações em que se pretende restabelecer relacionamentos, laços e vínculos.

Veja-se que, tanto na conciliação quanto na mediação, os terceiros facilitadores não podem impor qualquer decisão ou acordo às partes – ao contrário do que ocorre com uma sentença judicial. Na conciliação, o conciliador está autorizado a dar sugestões às partes, auxiliando-as nas tomadas de decisões, enquanto que, na mediação, o mediador está proibido de apresentar recomendações aos conflitantes, cabendo-lhe conduzir os diálogos e aplicar as técnicas adequadas a fim de que os próprios envolvidos encontrem saídas para sua contenda.

É por essa razão que os conciliadores e mediadores devem possuir formação específica no que se refere às técnicas a serem utilizadas nas suas respectivas sessões. Segundo Lilia Maia de Moraes Sales e Emmanuela Carvalho Cipriano Chaves (2014, p. 256), a qualificação desses

profissionais é essencial para que os operadores do Direito atuem de modo consensual e não mais exclusivamente litigioso e, ainda, para que se corrija “o equívoco de que mediar ou conciliar é produzir acordo e que seu objetivo maior seria desafogar as vias judiciais”.

Os meios autocompositivos de solução de conflitos visam, de fato, solucionar o conflito. Entretanto, o seu sucesso não se relaciona apenas à formulação de um acordo, muito pelo contrário, a conciliação e a mediação buscam ensejar às partes a real oportunidade de resolver a contenda pela sua eficaz transformação, estendendo os limites da discussão, se necessário, e incluindo contornos inimagináveis numa discussão judicializada (Silva, 2013, p. 174).

Ciente desses benefícios, e de diversos outros que a autocomposição é capaz de proporcionar, como uma maior satisfação das partes, celeridade e economia, através da Resolução n. 125 de 2010, o Conselho Nacional de Justiça³ instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, a partir da qual reconheceu a importância desses mecanismos como forma de garantir o acesso a uma ordem jurídica justa e, ainda, a sua efetividade em pacificar, solucionar e prevenir litígios.

Tem-se, com essa Resolução n. 125 de 2010 do CNJ, o início de uma nova sistemática processual no ordenamento jurídico brasileiro. Isso porque, além de prever a formação de servidores e de terceiros facilitadores, referida normativa estabeleceu acerca da criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, organizações que auxiliam o Poder Judiciário a implementar, internamente, a adequada aplicação da conciliação e da mediação.

Não obstante a Constituição Federal de 1988 tenha se comprometido, logo em seu preâmbulo, com a solução pacífica das controvérsias, foi com a promulgação do Código de Processo Civil de 2015 que a conciliação e a mediação foram elevadas ao patamar de legítimos instrumentos de solução consensual de conflitos. Nesse mesmo ano, através da Lei n. 13.140 de 2015, a chamada Lei de Mediação, regulamentou-se a aplicação da mediação nos conflitos entre particulares e, ainda, a autocomposição no âmbito da administração pública.

Para Ada Pellegrini Grinover (2015, p. 01), juntamente com a Resolução n. 125 do CNJ, o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação formam um minissistema de meios consensuais de resolução judicial de conflitos no país. Tratam-se, no entendimento da autora, de marcos regulatórios, os quais, em sua maior parte, são compatíveis e complementares, mas, constatada alguma divergência, por ser posterior e específica, a Lei de Mediação é que deverá prevalecer.

Faz-se necessário destacar, no que se refere à aplicação da conciliação e da mediação por meios eletrônicos, que o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação, desde 2015, previam e autorizavam a sua realização na modalidade virtual. Já a Resolução n. 125 de 2010, responsável pela Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos no âmbito

³ O Conselho Nacional de Justiça adveio da Emenda Constitucional n. 45 de 2004, sendo instalado, no entanto, em junho de 2005. Trata-se de uma instituição pública que busca aperfeiçoar o trabalho do Poder Judiciário brasileiro por meio de políticas judiciárias e do controle da sua atuação administrativa e financeira, garantindo-se, com isso, a eficiência, a transparência e, também, a responsabilidade social da Justiça do país. Mais informações em: <https://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos/>.

do Judiciário, foi emendada em 2016 para incumbir ao Conselho Nacional de Justiça a tarefa de criar um Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuar em contendas pré-processuais e, com a adesão dos Tribunais do país, para atuar em processos em andamento⁴.

Nesse mesmo ano, ainda em 2016, o Conselho da Justiça Federal realizou, em Brasília, a I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios e aprovou o Enunciado n. 58 nos seguintes termos: “A conciliação/mediação, em meio eletrônico, poderá ser utilizada no procedimento comum e em outros ritos, em qualquer tempo e grau de jurisdição”.

Ocorre que até o advento da pandemia de coronavírus, decretada pela Organização Mundial da Saúde em 11 de março de 2020 e reconhecida pelas duas Casas do Congresso Nacional em 20 de março de 2020, não se verificou qualquer movimentação no sentido de regulamentar como tais mecanismos funcionariam *online*. Assim, em que pese a existência de previsão legislativa há quase 5 anos, da época em questão, sequer o Conselho Nacional de Justiça se preocupou em planejar e dispor acerca virtualização da conciliação e da mediação.

Diante da essencialidade da atividade jurisdicional e da necessidade de se garantir condições mínimas para sua continuidade, pois a paralisação do expediente forense causaria insegurança jurídica e prejuízos à tutela de direitos importantíssimos ao ser humano, como os direitos fundamentais e os direitos da personalidade, o Conselho Nacional de Justiça editou as Resoluções n. 313, 314 e 318, todas de 2020, para atribuir aos Tribunais o dever de disciplinar o trabalho remoto de seus servidores e, de modo colaborativo, de buscar saídas para que todos os atos processuais fossem realizados virtualmente, isto é, através de meios eletrônicos.

Tais disposições foram prorrogadas e, durante o período de maior gravidade da pandemia, os serviços prestados pelo Poder Judiciário se mantiveram exclusivamente *online*. De forma expressa e específica, fundamentando-se na efetividade jurisdicional, na duração razoável do processo e na eficiência administrativa, bem como nas previsões constantes no Código de Processo Civil e na Lei de Mediação – esquecidas desde 2015 –, a Resolução n. 354 de 2020 do CNJ regulamentou que, em primeira ou segunda instância, de ofício ou a requerimento das partes, os juízes poderiam determinar que as audiências de conciliação e de mediação fossem realizadas por videoconferência ou telepresencialmente.

Por considerar vantajosa a adoção de mecanismos tecnológicos que adequem o funcionamento do Judiciário para solucionar conflitos e, também, que a autocomposição garanta celeridade ao processo judicial, sendo, inclusive, medida de efetividade do acesso à justiça, o Conselho Nacional de Justiça, através da Resolução n. 358 de dezembro de 2020, estabeleceu o prazo de 18 meses para que os Tribunais pátrios disponibilizassem um sistema informatizado para resolução de demandas por meio da conciliação e da mediação. Esse sistema, o SIREC, deveria possuir condições mínimas de cadastro de partes, conciliadores e mediadores e, ainda, integração com o sistema eletrônico do seu respectivo tribunal.

Cumprir observar, assim, que a utilização da tecnologia dentro dessas propostas de tratamento adequado de conflitos de interesse tende a garantir celeridade, economia e

⁴ Esse sistema foi lançado em 2016, mas, no final de 2018, foi suspenso para passar por reformulações e, desde então, não voltou ao ar.

diminuição dos espaços geográficos – mesmo sem as condições de isolamento e distanciamento decorrentes da pandemia de covid-19. A conciliação e a mediação digital, se em consonância com os objetivos almejados pela legislação e pelo Conselho Nacional de Justiça, seriam capazes de assegurar um acesso à justiça virtual com qualidade igual ou até melhor do que se tem nos meios tradicionais (Spengler e Pinho, 2018, p. 228-229).

Percebe-se, contudo, que em momento algum foi levado em consideração o fato de que grande parte da população brasileira não tem acesso aos meios eletrônicos e à internet suficientemente boa, com alcance e estabilidade, que lhe possibilitem participar dessas audiências virtuais. Além disso, como mencionado, embora prevista em lei antes da pandemia, a mudança do presencial para o *online* ocorreu repentinamente e sem a necessária adaptação técnica e profissional das premissas autocompositivas, responsáveis pelo sucesso e resultado de tais mecanismos.

De acordo com dados divulgados pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação em 2021 (CETIC.BR, 2021), 85,3% dos brasileiros utilizou a internet naquele ano. Mas dessa porcentagem, quando agrupados por classe social, 28,3% das classes E e D é que não a utilizaram, enquanto que 10,6% da classe C e 4,5% e 1,6% das classes B e A, respectivamente, é que não foram usuários de internet⁵.

Destaca-se que a diferença entre as classes sociais é mais acentuada quando se verifica que somente 35,7% da população brasileira acessa a internet através de um computador, o que inclui computador de mesa, *notebook* e *tablet*. No agrupamento por classe social, mais uma vez, constatou-se que só 10,5% das casas das classes E e D é que possui um desses equipamentos.

É nesse sentido que, para Dirceu Pereira Siqueira, Fernanda Corrêa Pavesi Lara e Henriqueta Fernanda C.A.F. Lima (2021, p. 36-38), diante de uma carência básica de recursos para sobrevivência, “a tecnologia, representada por internet de qualidade, aplicativos instalados e habilidades técnicas para acessá-los, pode representar mais um bem escasso” ao indivíduo. Razão pela qual, na concepção dos autores, deve-se atentar, nessa corrida tecnológica, a mecanismos inclusivos para que ninguém fique para trás, “na medida em que se reconhece que há muito mais questões que precisam ser ponderadas para garantia de acesso à justiça”.

Há de se salientar que a garantia de direitos fundamentais ao ser humano, de direitos que tutelam e garantem o seu bem-estar, personalidade e pleno desenvolvimento, podem, muitas vezes, depender do acesso à justiça como direito e como instrumento de acesso ao Poder Judiciário. Dessa forma, as audiências de conciliação e de mediação, principalmente as designadas logo no início de um processo judicial, são essenciais para que, de imediato, as partes em conflito possam resolver a sua contenda da maneira que melhor lhes couber.

Mostra-se incabível, à vista disso, sujeitar o indivíduo à multa pelo não comparecimento

⁵ O InfoMoney divulgou um estudo da Tendências Consultoria em que se apurou que a renda mensal domiciliar das classes sociais no Brasil, em 2022, é de: classe A superior a R\$ 22 mil, classe B entre R\$ 7,1 mil e R\$ 22 mil, classe C entre R\$ 2,9 mil e R\$ 7,1 mil e classes E e D até R\$ 2,9 mil. INFOMONEY. 2022. *Classes D e E continuarão a ser mais da metade da população até 2024, projeta consultoria*. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/classes-d-e-e-continuarao-a-ser-mais-da-metade-da-populacao-ate-2024-projeta-consultoria/>. Acesso em: 24/02/2023.

na audiência de conciliação ou de mediação virtual⁶ ou, ainda, como nos Juizados Especiais, sujeitar o indivíduo à revelia e prolação da sentença⁷, uma vez que a imediata apuração das causas que levaram à ausência da pessoa na audiência é impossível e pode, afora os prejuízos que já envolvem a demanda, afetar-lhe em inúmeras outras esferas.

Em que pese a instabilidade técnica possa atingir a todos no momento da realização de uma audiência, verifica-se, dos dados analisados e da dificuldade de comunicação ocasionada pela virtualização desses atos processuais, que o atendimento de indivíduos hipossuficientes é o mais atingido, em especial quando comparado à advocacia empresarial e sua facilidade em se adaptar à utilização de plataformas digitais que se tornaram as novas salas de reunião (Tartuce e Asperti, 2020, p. 87).

As mazelas sociais brasileiras, como a própria falta de meios eletrônicos e de acesso à internet, são grandes empecilhos para o sucesso da virtualização de atividades cotidianas e, conseqüentemente, do sistema de Justiça. Daí porque, para que os resultados da conciliação e da mediação não sejam afetados negativamente e para que os hipossuficientes não sejam cada vez mais lançados à margem da sociedade, não basta que inúmeras normativas e resoluções sejam propostas sem pensar na sua aplicabilidade prática e, também, sem fiscalizar o seu cumprimento pelos Tribunais, que não sofrem sanção alguma por não as respeitar.

Tal situação pode ser vista, por exemplo, com as modificações advindas da Resolução n. 481 de 2022 do Conselho Nacional de Justiça, dado que, embora as audiências de conciliação e de mediação só possam ser realizadas telepresencialmente de forma excepcional, determinadas de ofício pelo juiz, até o momento a maioria dos Tribunais do país continuam designando audiências na modalidade virtual ou híbrida – quando não se utilizam de sistemas assíncronos, em que mensagens são trocadas pelas partes a fim de chegarem a uma composição.

Diante dessas observações, ressaltadas as principais dificuldades referentes ao acesso às audiências de conciliação e da mediação *online*, nota-se que a transição do presencial para o virtual não é – e não foi – tão simples a ponto de ser realizada sem planejamento. Essa nova sistemática, como já salientado, ainda abrange a atuação dos facilitadores e a aplicação das técnicas autocompositivas, daí porque a importância em se analisar as conseqüências da virtualização nesses dois aspectos e como isso interfere – se interfere – na garantia de direitos.

Presencial versus virtual

Compreendida a dificuldade de acesso à conciliação e à mediação virtual, faz-se necessário averiguar como os facilitadores estão exercendo as suas funções através dos meios eletrônicos e, também, como as técnicas consensuais estão sendo desempenhadas.

⁶ O art. 334, § 8º do Código de Processo Civil prevê que: “[...] § 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado”.

⁷ Alterado pela Lei n. 13.994 de 2020, o art. 23 da Lei n. 9.099 de 1995 passou à seguinte redação: “Se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz togado preferirá sentença”.

E isso porque, ao estabelecer as regras de formação dos terceiros facilitadores e ao formular o seu Manual de Mediação Judicial, o CNJ não se ateve as previsões legislativas acerca da possibilidade de que as audiências de conciliação e de mediação pudessem ser realizadas *online*. Tem-se, assim, que a formação teórica e prática desses profissionais, antes da pandemia, era integralmente direcionada a sua realização presencial.

Cumprir destacar que a capacitação dos facilitadores é primordial para que os métodos autocompositivos sejam eficientes na solução dos conflitos. Segundo Petronio Calmon (2019, p. 154), a adequada e permanente formação do terceiro imparcial é indispensável para obtenção da autocomposição, pois “o êxito de qualquer programa nesse sentido será proporcional à capacidade do profissional para interpretar corretamente as expectativas dos envolvidos, portando-se de forma a atingir um ponto de encontro que satisfaça as exigências de todos”.

Para Adolfo Braga Neto (2021, p. 183), corroborando esse entendimento, os profissionais que seguirem nessa atividade deverão se empenhar por uma qualificação que lhes permita “romper com a lógica binária ‘ganhar para não perder’, do ‘certo ou errado’, do ‘culpado ou inocente’, ou mesmo das concessões mútuas”. É a partir disso, ainda de acordo com o autor, que as partes conflitantes serão capazes de refletir acerca da discussão e, muito provavelmente, gerir a contenda de forma pacífica, onde todos ganharão ao resolver ou transformá-la.

O que deve ser observado, entretanto, é que os conciliadores e mediadores judiciais, formados nos moldes das normativas do Conselho Nacional de Justiça, principalmente, não foram preparados para atuar por meios eletrônicos. Como, com a repentina implementação desses mecanismos no âmbito virtual, eles deveriam se portar ou se atentar para perceber a linguagem verbal e não-verbal, as expressões de satisfação/insatisfação, a concordância/discordância e, até mesmo, o silêncio e a postura corporal dos conflitantes?

As salas das audiências virtuais são marcadas pela impessoalidade daqueles que ali estão, não há proximidade, acolhimento ou possibilidade de olho no olho entre o facilitador e as partes, nem entre elas próprias. O ambiente que deveria ser pensado e preparado para receber pessoas em conflitos, tornaram-se as suas casas, os seus trabalhos ou os escritórios de seus advogados, o que tende a agravar o fator colaboração entre os participantes daquele ato.

Conforme prevê o Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça (Brasil, 2016, p. 161), quando as partes chegassem à sessão o facilitador deveria cumprimentá-las, deixando-as confortáveis; o facilitador deveria, também, organizar o posicionamento e a localização que essas pessoas ficariam durante as tratativas, dado que a forma de se sentar configura uma forma de linguagem não-verbal, enquanto que a sua posição pode influenciar o seu grau de animosidade e disputa. O Manual de Mediação e Conciliação do Conselho da Justiça Federal (Takahashi *et al.*, 2019, p. 63), por sua vez, discorre sobre importância do uso de mesas redondas e do posicionamento das cadeiras de modo a não colocar as partes em posição antagônica; ressalta, ainda, a ideia de disponibilizar vídeos e panfletos explicativos acerca da conciliação e da mediação a fim de, na medida do possível, aliviar a ansiedade daqueles que estão aguardando o procedimento autocompositivo.

Veja-se, entretanto, que nos meios eletrônicos, o lado humano da conciliação e da mediação acaba sendo prejudicado. No exercício da autonomia da vontade, requisito indispensável para autocomposição, as partes conflitantes podem, pura e simplesmente, decidir não colaborar com as técnicas, podem se sentir seguras e confortáveis fora da estrutura judiciária do Estado ao ponto de aproveitar aquele momento para atacar a parte contrária, agravando a contenda em discussão e, por consequência, o relacionamento já abalado.

A rudeza do espaço virtual pode ser apontada como a maior dificuldade encontrada pelos terceiros facilitadores no momento do exercício de suas funções e da aplicação dos métodos que lhes foram ensinados. Esse ambiente virtual, além de potencializar o comportamento competitivo e adversarial, impede que os conciliadores e mediadores acompanhem os movimentos corporais das partes e contatem visualmente cada um dos envolvidos, um aspecto essencial que foi bastante comprometido nas audiências *online* (Tartuce e Brandão, 2020, p. 160).

Tem-se, à vista disso, que as técnicas desenvolvidas para serem aplicadas presencialmente se tornaram praticamente inócuas nos meios eletrônicos. As habilidades por tanto tempo desenvolvidas pelos conciliadores e mediadores se perderam diante de uma tela em que sequer é possível o contato olho no olho, pois todos se veem de forma simultânea.

Para o sucesso das técnicas autocompositivas é imprescindível que as partes sintam confiança no facilitador e no procedimento no qual estão inseridas. A proximidade que as sessões presenciais proporcionavam a todos os participantes decorria, e muito, do reforço positivo e dos sinais de incentivo que eram trocados durante as discussões, os quais não precisavam, necessariamente, ser verbalizados, permitindo-se que ocorressem através de uma resposta encorajadora, de um gesto afável e até mesmo de um elogio àqueles que ali estavam.

Carlos Eduardo Vasconcelos (2018, p. 164-165) afirma que os facilitadores que, com naturalidade, “praticam o afago (reforço positivo) com o apoio em uma linguagem apreciativa, contribuem para a normalização, com enfoque prospectivo e para o desenvolvimento de um proveitoso processo comunicativo (*rapport*)”, dado que, garantindo segurança às partes, a possibilidade de interação e de empatia é ampliada, formando-se os consensos.

É nesse mesmo sentido que uma das principais técnicas utilizadas na conciliação e na mediação, a escuta ativa, que pressupõe não só a atenção, mas uma atitude participativa no diálogo, viu-se perdida diante do impasse em se estender além da simples ação de ouvir. Isso porque ela exige um nível de proatividade que, para Tania Almeida (2014, p. 66), se legitima “quando o mediador recebe o que está sendo trazido pelos mediados (linguagem verbal e não verbal) de maneira (verbal e não verbal) que estes se percebem acolhidos e validados em seus discursos”.

Destaca-se que até mesmo as técnicas mais objetivas, como o silêncio, o resumo do que já foi dito, a formulação de perguntas e o parafraseamento dos diálogos para uma melhor compreensão, em que pese não dependam do caráter acolhedor visualizado em outras circunstâncias, podem ser afetadas pela falha na conexão ou pela falta de equipamento

correto.

Sendo assim, ao considerar que a virtualização de atividades sociais cotidianas era uma tendência antes mesmo da pandemia de covid-19, há de se alertar para o fato de que essa nova sistemática precisa, ainda que minimamente quando do seu início, de um planejamento e organização, em especial quando se tratam de instrumentos intrinsecamente relacionados à tutela e garantia de direitos, como as audiências de conciliação e mediação. Portanto,

[...] não se pode esquecer que um dos maiores méritos dos meios consensuais é de permitir a humanização do procedimento. As normas e as soluções dos conflitos podem se tornar mais humanas, no sentido de mais bem se adequarem aos interesses e às expectativas das partes. Não se pode esquecer que a decisão é das pessoas envolvidas. Instituições e leis, por melhores que sejam, são secundárias em relação às pessoas. A satisfação do indivíduo ao ser dono de sua decisão não depende nem de institutos formais e nem de leis detalhadas. Depende, sobretudo, da disposição ao diálogo e à busca do consenso. Humanizar o procedimento é, então, o desafio (Takahashi *et al.*, 2019, p. 128).

E esse desafio deve ser encarado com vistas a permitir que todos possam participar das tratativas em condições de igualdade, de serem ouvidos e de serem escutados, sob pena de, mais uma vez, serem violados em seus direitos, direitos que muitas vezes são essenciais para o seu próprio desenvolvimento e bem-estar, tais quais os direitos da personalidade.

Da (não) garantia dos direitos de personalidade

Antes de tratar especificamente dos direitos da personalidade, vale lembrar que a conciliação e a mediação foram legitimadas pelo legislador brasileiro como instrumentos de pacificação social e, também, como instrumentos garantidores de direitos.

Para Rodolfo de Camargo Mancuso (2020, p. 278), a autocomposição, dentro e fora da estrutura do Judiciário, é marcada por inúmeras externalidades positivas, haja vista que alivia a pressão causada pelo grande número de ações judiciais; estimula as pessoas a comporem os seus conflitos, sozinhas ou com a ajuda de um facilitador; garante estabilidade e permanência aos acordos em razão de que as partes tendem a prestigiar suas próprias decisões; e proporciona ganho de tempo, o que permite que as demandas singulares e complexas, bem como aquelas que imponham uma passagem judiciária, tenham mais atenção por parte dos juízes.

No que se refere aos direitos da personalidade, relacionando-os a todos esses benefícios decorrentes da conciliação e da mediação, não restam dúvidas de que a celeridade, a economia e a satisfação dos conflitantes são de suma importância para o indivíduo que, de alguma forma, tenha sido violado em seus atributos mais íntimos e não tenha garantida a sua personalidade.

Tal afirmação se justifica pelo fato de que os direitos da personalidade buscam tutelar os seres humanos em suas mais diversas esferas, como física, psíquica e moral. Na esfera física esses direitos protegem os componentes materiais da estrutura do ser, sua integridade

corporal como um todo, isto é, sua imagem, órgãos e membros. Na esfera psíquica e moral, respectivamente, protegem aspectos intrínsecos à personalidade e seus atributos valorativos, tais quais a liberdade e a intimidade no primeiro e a honra e a identidade no segundo (Bittar, 2015, p. 49).

Na ordem jurídica brasileira, os direitos da personalidade contam com um capítulo exclusivo no Código Civil, prevê-se, ali, alguns direitos em espécie e também suas principais características. Trata-se de direitos que em sua essência são indisponíveis, não podem ser transmitidos, renunciados e limitados voluntariamente quando do seu exercício justamente em razão do seu objeto de proteção, pois sem personalidade o indivíduo não existiria como tal.

Há de se observar, todavia, que não obstante o Código Civil tenha mantido os direitos da personalidade na esfera jurídica de seus titulares independentemente de sua vontade, para o pleno desenvolvimento da pessoa e para sua autodeterminação se faz necessário garantir uma tutela positiva desses direitos, permitindo-se, então, o seu exercício cotidiano. Essa tutela, conforme leciona Fernanda Borghetti Cantali (2009, p. 130), “confere trânsito à autonomia privada nas relações jurídicas existenciais, onde a vontade também exerce papel relevante”.

Corroborando essa nova ideia quanto ao exercício dos direitos da personalidade, aprovou-se, nas Jornadas de Direito Civil promovidas pelo Conselho da Justiça Federal, importantes enunciados. No Enunciado n. 4 de 2002, concluiu-se que “o exercício dos direitos da personalidade pode sofrer limitação voluntária, desde que não seja permanente nem geral”, e, no Enunciado n. 139 de 2004, entendeu-se que “os direitos da personalidade podem sofrer limitações, ainda que não especificamente previstas em lei, não podendo ser exercidos com abuso de direito de seu titular, contrariamente à boa-fé objetiva e aos bons costumes”.

Veja-se, assim, que o interesse e a vontade do indivíduo deverão ser verificados pelo jurista em cada situação, tendo em vista que as características elencadas pelo legislador quando da promulgação do Código Civil de 2002 é capaz de interferir na realização da dignidade humana dos titulares dos direitos da personalidade, dignidade essa que está elencada na Constituição Federal de 1988 como fundamento da República Federativa do Brasil.

É nesse sentido que a relevância em tutelar os direitos da personalidade através da utilização da conciliação e da mediação está mais do que configurada, uma vez que, diante do risco de violação da sua própria dignidade, o indivíduo poderá pleitear e garanti-los com celeridade, sem necessidade de se estender por anos em um processo judicial lento e custoso.

De acordo com os dados do CNJ (2022, p. 216), divulgados pelo Relatório Justiça em Números, para receber uma sentença nos Tribunais do país em 2021, contando-se da data de ingresso, o processo levaria em média 1 ano e 3 meses e, na fase de execução, tratando-se da efetivação do direito reconhecido na sentença ou em título extrajudicial, a demora seria de 3 anos e 11 meses. Destaca-se que o tempo médio de uma execução na Justiça Estadual é de 4 anos e na Justiça Federal de 6 anos e 4 meses, o que corresponde a uma taxa de congestionamento de 68% na fase de conhecimento e de 85% na fase de execução.

Também chama atenção nessa pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça

(2022, p. 104-107) o fato de que, ainda que novas ações não sejam protocoladas e que os servidores continuem com a mesma produtividade, necessitar-se-ia de aproximadamente 2 anos e 10 meses para que o acúmulo de demandas nos Tribunais fosse zerado, evidenciando a necessidade de adoção de mecanismos adequados de solução de conflitos que possibilitem os indivíduos a resolverem suas próprias contendas.

Cumprido lembrar que a solução consensual autocompositiva dos conflitos, principalmente pelo uso da conciliação e da mediação, foi incisivamente prevista pelo Código de Processo Civil de 2015, pois, além de prevê-la como uma etapa obrigatória no procedimento judicial brasileiro, ainda incumbiu aos juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público o dever de estimulá-la, inclusive no curso de um processo judicial.

Cândido Rangel Dinamarco (2001, p. 119-120) aduz que não há justiça substancial para quem não consegue sequer que suas pretensões sejam examinadas pelo órgão judicial e para quem recebe soluções atrasadas e mal elaboradas às suas pretensões. Para o autor, “o acesso à justiça não equivale a mero ingresso em juízo”, dado que até o direito de ação previsto pela Constituição “seria algo inoperante e muito pobre se se resumisse a assegurar que as pretensões das pessoas cheguem ao processo, sem garantir-lhes também um tratamento adequado”.

Quanto à garantia dos direitos da personalidade, nota-se que esses meios autocompositivos são tão eficazes quanto – ou até mais que – a decisão adjudicada do Estado. Isso porque, através das técnicas corretas, tutelá-los sem a interferência direta de um juiz de Direito permite uma resolução participativa aos conflitos de interesse, que atenderá as necessidades e as especificidades de cada parte, e uma maior satisfação no que se relaciona ao acordo pactuado, visto que, ao contrário da sentença, as partes colaboraram para sua decisão.

Salienta-se, mais uma vez, que as demandas que envolvem os direitos da personalidade podem ser um indicativo de violações a direitos essenciais para o ser humano, direitos que, direta ou indiretamente, cerceiam o seu bem-estar e pleno desenvolvimento, razão pela qual a demora na sua tutela e na sua garantia podem gerar prejuízos irreversíveis ao seu titular.

E como fica, então, a garantia desses direitos diante da virtualização da conciliação e da mediação? Se o indivíduo violado em sua personalidade não tiver condições de ingressar na audiência *online*, seu direito continuará sendo desrespeitado. Se o terceiro facilitador responsável por conduzir as tratativas em questão não foi treinado para aplicar as técnicas adequadas no âmbito virtual e a audiência resultar infrutífera, o desrespeito se manterá, por certo, até a prolação da sentença ou, se for o caso, do acórdão final do processo.

Ainda que num primeiro momento essas audiências tenham passado ao ambiente virtual em razão da pandemia de covid-19, por estar em jogo valores tão importantes e sendo elevado o potencial da autocomposição em atender com mais qualidade e agilidade pretensões legítimas, que buscam tutelar direitos essenciais, sua adoção é medida benéfica para os jurisdicionados (Prux, 2020, p. 113) e, portanto, precisa ser empreendida de modo que todos possam participar das tratativas.

Destaca-se que, de acordo com o Relatório Justiça em Números, no ano de 2019, ou seja,

antes do advento da pandemia, 12,5% dos julgados nos Tribunais brasileiros foram através de sentenças homologatórias de acordo. No ano de 2020, com o covid-19, foram 9,9% de sentenças homologatórias e, em 2021, quando aos poucos as atividades foram sendo retomadas e as campanhas de vacinação tiveram início no país, foi de 11,9% a média de sentenças homologatórias de acordo nos Tribunais – o próprio Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 202) reconheceu, na referida pesquisa, que a pandemia dificultou a realização dos procedimentos conciliatórios e mediatórios presenciais e das técnicas que, usualmente, eram utilizadas para construir confiança e cooperação entre as partes nas audiências presenciais.

É realmente difícil de se exigir que as audiências de conciliação e de mediação continuem produzindo resultados satisfatórios e garantindo direitos quando essa “nova” sistemática foi imposta às partes e aos próprios facilitadores, sem contar, é claro, o impacto nos seus princípios norteadores, como a autonomia da vontade e a confidencialidade, e nas suas técnicas de aplicação, que sequer foram preparadas diante dessa mudança tão repentina.

Sendo assim, tratando-se os direitos da personalidade de direitos subjetivos que visam proteger elementos do indivíduo que estão ligados ao seu próprio desenvolvimento e que devem ser garantidos a todos, independentemente da sua filiação social ou ordem (Ikeda e Teixeira, 2022, p. 135), há de se alertar para o fato de que a virtualização das audiências de conciliação e de mediação impedirá que muitas pessoas exerçam esses seus direitos, como sujeitos de direitos que são, o que, além de resultar na ineficiência dos meios autocompositivos, resultará na não garantia da sua personalidade.

Conclusão

Do que se restou verificado, tem-se que a transição das audiências de conciliação e de mediação presenciais para âmbito o virtual não foi – e não é – tão simples a ponto de ser feita sem planejamento, ainda que para manutenção de um serviço essencial à população.

O acesso aos meios eletrônicos, bem como a falta de formação profissional e a falta de técnicas específicas para essa nova modalidade de autocomposição podem ser apontadas como as principais dificuldades relacionadas a sua virtualização. Isso porque, embora prevista no ordenamento jurídico anos antes da pandemia de covid-19, mais especificamente desde 2015, nenhuma medida foi tomada para que tais mecanismos fossem, aos poucos, sendo adaptados e realizados virtualmente, o que influenciou de forma direta no seu sucesso e nos seus resultados.

Há de se destacar que o seu objetivo inicial, quando da implementação no sistema processual civil brasileiro, foi de desafogar o Poder Judiciário. Mas, com o tempo, viu-se os inúmeros benefícios decorrentes das audiências de conciliação e de mediação no processo, isto é, aplicados dentro da estrutura dos Tribunais, razão pela qual o ingresso e a participação nesse ato importantíssimo para a garantia de direitos não podem – e não devem – depender de fatores externos que não seja o interesse das partes em dialogar e compor a sua demanda.

Veja-se, assim, que a violação a direitos essenciais ao ser humano, direitos sem os quais ele não pode existir, como os direitos da personalidade, acaba se agravando diante da

impossibilidade de serem tratados com celeridade, economia e satisfação. Agrava-se, ainda mais, porque até o momento, quase 3 anos após o início da pandemia, não se vislumbra qualquer movimentação no sentido de desenvolver mudanças para essa nova realidade jurídica virtual.

É possível concluir, então, que não basta instituir resoluções e mais resoluções a fim de acobertar os equívocos que foram cometidos quando da súbita implementação das audiências de conciliação e de mediação *online* se, como propósito a ser atingido, não forem tomadas as medidas necessárias para que todos possam acessar as audiências por meio de equipamentos adequados, bem como para que os terceiros facilitadores e as técnicas autocompositivas sejam preparadas para o âmbito virtual. Não se pode esquecer, além disso, que o acesso ao Poder Judiciário, nos termos da Constituição Federal, é um direito de todos.

Referências

- ALMEIDA, T. 2014. *Caixa de Ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo, Dash, p. 351.
- BITTAR, C. A. 2015. *Os direitos da personalidade*. 8. ed. São Paulo, Saraiva, p. 248.
- BRAGA NETO, A. 2021. Mediação de conflitos: conceito e técnicas. In: C. A. de SALLES; M. A. G. L. LORENCINI; P. E. A. da SILVA (org.). *Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias*. 4. ed. Rio de Janeiro, Forense, p. 151-189.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. 2016. A. G. de AZEVEDO (org.). *Manual de mediação judicial*. 6. ed. Brasília, CNJ, p. 387.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 24/02/2023.
- BRASIL. Lei n. 9.099 de 1995, de 26 de setembro de 1995. *Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 24/02/2023.
- BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. *Institui o Código Civil*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 24/02/2023.
- BRASIL. Lei n. 13.105 de 2015, de 16 de março de 2015. *Código de Processo Civil*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 24/02/2023.
- BRASIL. Lei n. 13.140 de 2015, de 26 de junho de 2015. *Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 24/02/2023.
- CALMON, P. 2019. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. 4. ed. Brasília, Gazeta Jurídica, p.

253.

CANTALI, F. B. 2009. *Direitos da personalidade: disponibilidade relativa, autonomia privada e dignidade humana*. Porto Alegre, Livraria do Advogado Editora, p. 257.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC.BR). 2021. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021*. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2021_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 24/02/2023.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. 2002. Enunciado n. 4. *I Jornada de Direito Civil*. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/650>. Acesso em: 25/02/2023.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. 2004. Enunciado n. 139. *III Jornada de Direito Civil*. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/222>. Acesso em: 25/02/2023.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. 2016. Enunciado n. 58. *I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios*. Disponível em: https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios/?_authenticator=60c7f30ef0d8002d17dbe298563b6fa2849c6669. Acesso em: 24/02/2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2020. *Justiça em números 2020: ano-base 2019*.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2021. *Justiça em números 2021: ano-base 2020*.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2022. *Justiça em números 2022: ano-base 2021*.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução n. 125 de 29 de novembro 2010*. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf. Acesso em: 24/02/2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução n. 313 de 19 de março de 2020*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original221425202003195e73eec10a3a2.pdf>. Acesso em: 24/02/2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução n. 314 de 20 de abril de 2020*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original071045202004285ea7d6f57c82e.pdf>. Acesso em: 24/02/2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução n. 318 de 7 de maio de 2020*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original165735202005095eb6e0ffbd3a.pdf>. Acesso em: 24/02/2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução n. 354 de 19 de novembro de 2020*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original071045202004285ea7d6f57c82e.pdf>. Acesso em: 24/02/2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução n. 358 de 2 de dezembro de 2020*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original173332202012035fc9216c20041.pdf>. Acesso em: 24/02/2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução n. 481 de 22 de novembro 2022*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original125734202211286384b03e81656.pdf>. Acesso em:

24/02/2023.

DINAMARCO, C. R. 2001. *Instituições de Direito Processual Civil* – volume 1. São Paulo, Editora Malheiros, p. 398.

GRINOVER, A. P. 2015. Os métodos consensuais de solução de conflitos no Novo CPC. In: vários autores. *O Novo Código de Processo Civil: questões controvertidas*. São Paulo, Atlas, p. 01-21.

IKEDA, W. L.; TEIXEIRA, R. V. G. 2022. Direitos da Personalidade: terminologias, estrutura e recepção. *Revista Jurídica Cesumar - Mestrado*, **22**(1):129-152.

INFOMONEY. 2022. *Classes D e E continuarão a ser mais da metade da população até 2024, projeta consultoria*. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/classes-d-e-e-continuarao-a-ser-mais-da-metade-da-populacao-ate-2024-projeta-consultoria/>.

Acesso em: 24/02/2023.

MANCUSO, R. de C. 2020. *A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito*. 3. ed. Salvador, Editora JusPodivm, p. 905.

PINHO, H. D. B. de; MAZZOLA, M. 2021. *Manual de mediação e arbitragem*. 2. ed. São Paulo, Saraiva Educação, p. 496.

PRUX, O. I. 2020. A mediação como instrumento para acesso a uma ordem jurídica justa e respeito a direitos da personalidade. *Revista Jurídica Direito & Paz*, **2**(43):106-125.

SALES, L. M. de M.; CHAVES, E. C. C. 2014. Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios. *Seqüência: Estudos Jurídicos e Políticos*, **35**(69):255-279.

SILVA, É. B. e. 2013. *Conciliação judicial*. 1. ed. Brasília, Gazeta Jurídica, p. 414.

SIQUEIRA, D. P.; LARA, F. C. P.; LIMA, H. F. C.A.F. 2021. Acesso à justiça em tempos de pandemia e os reflexos nos direitos da personalidade. *RFD - Revista da Faculdade de Direito da Uerj*, **38**:25-41.

SPENGLER, F. M.; PINHO, H. D. B. de. 2018. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. *Revista da Faculdade de Direito UFMG*, **72**:219-257.

TAKAHASHI, B.; ALMEIDA, D. M. S. de; GABBAY, D. M.; ASPERTI, M. C. de A. 2019. *Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal*. Brasília, Conselho da Justiça Federal, p. 179.

TARTUCE, F.; ASPERTI, C. 2020. A conciliação e a mediação *on-line* a partir da pandemia do novo coronavírus: limites e possibilidades. *Revista do Advogado*, **148**:81-92.

TARTUCE, F.; BRANDÃO, D. 2020. Mediação e conciliação *on-line*, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do NUPEMEC/SP. *Cadernos Jurídicos*, **55**:153-162.

VASCONCELOS, C. E. 2018. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 6. ed. Rio de Janeiro, Forense, p. 322.

Submetido: 02/08/2023

Aceito: 30/09/2024