

# MEDIAÇÃO ONLINE: UM NOVO PARADIGMA DE ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL

## ONLINE MEDIATION: A NEW PARADIGM OF ACCESS TO JUSTICE IN THE DIGITAL AGE

Jordana Schmidt Mesquita\*

Fabiana Marion Spengler\*\*

\* Advogada OAB/RS. Mestranda em Direito junto ao Programa de Pós-Graduação da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), com bolsa/taxa vinculada ao Instituto Mattos Filho. Mediadora Voluntária no projeto de extensão em mediação, desenvolvido junto à Defensoria Pública. Graduada em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC (2020/02). Membro do grupo de pesquisa: Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos, vinculado ao CNPq, liderado pela Professora Pós-Doutora Fabiana Marion Spengler, com vice liderança do Professor Mestre Theobaldo Spengler Neto. Endereço eletrônico: jomesquita19@hotmail.com.

\*\* Bolsista de Produtividade em Pesquisa (PQ2) do CNPq. Possui graduação em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (1994), mestrado em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul (1998). É doutora em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (2007) com bolsa CAPES e pós-doutora pela Universidade degli Studi di Roma Tre (2011) com bolsa do CNPq. Atualmente é professora adjunta da Universidade de Santa Cruz do Sul lecionando na graduação as disciplinas de Direito Civil - Família e Sucessões e de Meios Consensuais de Solução de Conflitos e na pós graduação junto ao Programa de Mestrado e de Doutorado em Direito as disciplinas de “Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos” e “Políticas Públicas para uma nova jurisdição”. Publicou diversos livros e artigos científicos. Desenvolveu atividades de consultora junto ao Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD -, no âmbito do projeto BRA/05/036 executado pela Secretaria de Reforma do Judiciário ligada ao Ministério da Justiça. É líder do grupo de pesquisa “Políticas Públicas no Tratamento dos conflitos” certificado pelo CNPQ. Participante da Rede CUEMYC (Conferência Universitária Internacional para o Estudo da Mediação e do Conflito), site (<https://cuemyc.org/quienes-somos/>). É integrante do grupo de pesquisa internacional “Dimensions of Human Rights” (<http://www.ijp.upt.pt/page.php?p=298>), mantido pelo Instituto Jurídico Portucalense (IJP). É integrante da Comissão de mediação e Práticas Restaurativas da OAB de Santa Cruz do Sul. Recebeu Menção Honrosa no Prêmio Capes de Teses 2008. Recebeu o primeiro lugar no Prêmio SINEPE/RS 2010 na categoria Responsabilidade Social pelo projeto de extensão em Mediação (UNISC). Foi vencedora no X Prêmio Conciliar é Legal, promovido pelo CNJ, na Categoria Ensino Superior, também com o projeto de Extensão em Mediação (UNISC). É mediadora.

Pesquisa resultante do projeto intitulado: Ontem, hoje e amanhã: Cartografia das políticas públicas brasileiras auto e heterocompositivas de acesso à justiça. Financiado pela Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado do Rio Grande do sul – Fapergs. Edital 07/2018 – PqG. Pesquisador Gaúcho, processo número 21/2551-0002322-8 pelo Conselho Nacional de Justiça.

Artigo recebido em 25/04/2022 e aceito em 21/10/2022.

Como citar: MESQUITA, Jordana Schmidt; SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação online: um novo paradigma de acesso à justiça na era digital. **Revista de Estudos Jurídicos UNESP**, Franca, ano 26, n. 43, p. 55, jan./jun. 2022. Disponível em: <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/issue/archive>.

**SUMÁRIO:** 1 Introdução. 2 Um novo paradigma de acesso à justiça. 3 Ferramentas tecnológicas. 4 Mediação online. 5 Conclusão.

**RESUMO:** O presente artigo tem como objetivo avaliar os novos paradigmas da mediação online em razão da comunicação, na esfera digital, pela tecnologia de conversação e informação, a qual, modifica as formas de comunicação entre os conflitantes e o mediador, determinando uma nova concepção do modelo tradicional de mediação. Tendo como problema de pesquisa: A mediação online, feita por plataformas digitais pode ser considerada como um método de resolução de conflitos? Como metodologia, utilizou-se o método dedutivo, a partir de pesquisas bibliográficas. Concluiu-se então, que a mediação online evidencia um formidável método de resolução de conflitos, haja vista as inúmeras vantagens e benefícios que apresenta.

**Palavras-chave:** acesso à justiça; mediação; online; tecnologia.

**ABSTRACT:** *This article aims to evaluate the new paradigms of online mediation due to communication, in the digital sphere, through conversation and information technology, which modifies the forms of communication between the conflicting parties and the mediator, determining a new conception of the traditional model of mediation. Having as a research problem: can online mediation through digital platforms be considered as a method of conflict resolution? As a methodology, the deductive method was used, based on bibliographic and informative research. It was then concluded that online mediation shows a formidable method of conflict resolution, given the numerous advantages and benefits they present.*

**Keywords:** *access to justice; mediation; online; technology.*

## INTRODUÇÃO

Sabe-se que a tecnologia está cada vez mais presente na vida das pessoas e, ao oposto do que possa parecer, não implica seu isolamento, somente proporciona novas maneiras de conversação. Todavia, ela simplesmente muda a forma como as pessoas se comunicam entre si, juntando-as de maneira diferente, independentemente da localização geográfica que se encontram.

Do mesmo modo, não é novidade, que o cenário jurisdicional é de grande esgotamento processual. Uma vez que a cultura do conflito domina de forma maçante a sociedade, que busca pela figura do juiz uma solução rápida e eficiente que satisfaça suas pretensões pessoais.

Dessa forma, os novos paradigmas de acesso à justiça aparecem para beneficiar a sociedade como um todo, através da mediação online, no ambiente digital, por meio de mecanismos comunicação e informação, os quais, alterando as formas de conversação entre as partes e o mediador, determina uma adaptação da realização e dos princípios da mediação tradicional à nova interação que ocorre entre os conflitantes nas plataformas digitais.

O sistema de Mediação Digital permite a troca de informações e mensagens entre os conflitantes, adaptando-se as necessidades de cada um, valendo-se de uma linguagem mais vitoriosa à mediação, onde os acordos

poderão ser homologados pela Justiça, ao final das sessões de mediação, e, caso as partes não cheguem a um acordo, uma mediação presencial poderá ser marcada para mais uma tentativa de solucionar o conflito

Como metodologia, utilizou-se o método dedutivo, a partir de pesquisas bibliográficas e informativas. Tendo como objetivo principal avaliar a possibilidade de aplicação da mediação online, a partir de uma interlocução com as políticas públicas, levando em consideração a Era digital. Dessa forma, questiona-se: a mediação online, através de plataformas digitais pode ser considerada como um método de resolução de conflitos?

Por fim, este artigo é dividido em três capítulos, no qual o primeiro aborda de forma geral os novos paradigmas de acesso à justiça, o segundo aborda sobre as novas tecnologias, e no terceiro e último capítulo, é feita uma abordagem sobre a mediação online como política pública de acesso à justiça na nova era digital.

## **1 UM NOVO PARADIGMA DE ACESSO À JUSTIÇA**

De início, sabe-se que nos últimos tempos, os vínculos sociais passaram por uma mudança paradigmática com a movimentação para o ambiente virtual. Esta migração desenvolveu expressivamente a dimensão de comunicações e a rede de relacionamento das pessoas envolvidas no espaço cibernético, especialmente a partir da década de 1990, com o crescente uso da internet e, por conseguinte, com a extensão das perspectivas de comutabilidade entre pessoas e grupos (ANDRADE; BRAGANÇA; DYMA, 2020).

Nesse diapasão, sabe-se que o Poder Judiciário está passando por uma crise, na qual as demandas normalmente demoram meses ou anos para serem resolvidas. Há análises recentes que evidenciam que uma ação judicial passa aproximadamente 70% nos cartórios judiciais, para o cumprimento dos procedimentos determinados pela legislação, isto é, boa parte do percalço processual ocorre por meio das fases perecidas pela qual tramitam os processos. A morosidade do processo tem como implicação a perda de confiabilidade do Poder Judiciário em promover a apropriada justiça, uma vez que ao não proporcionar uma prestação jurisdicional rápida, apropriada e ativa, acaba por afligir a parte autora (PIMENTA; FERREIRA, 2016).

Deste modo, a Lei nº 11.419/200630 prevê regimentar o acesso à justiça (principalmente os tribunais) no modelo eletrônico. Todavia, para

que essa comunicabilidade se materialize se faz imperioso aparelhamentos basais, tais como: o telefone celular, o computador, o tablet, o ipad, entre outros. Esses aparelhamentos, quando ligados à internet possibilitam acessar ou mesmo alcançar o mundo, de maneira acelerada, em centésimos/milésimos de segundos (SPENGLER; PINHO, 2018).

Hoje, a vida universalmente fora das redes – offline –, sem qualquer tipo de registro eletrônico (fotos, troca de mensagens e e-mails, dentre outros), tornou-se uma escolha muito pouco realista. Tendo em vista o discernimento que habituava ser feito entre o “mundo real” e o “mundo virtual” submergiu sua definição na medida em que é cada vez mais necessário ter acesso à rede de internet para se comunicar e colaborar com todos os tipos de compromissos pessoais e profissionais. Na celeridade com que a tecnologia progride, é possível meditar que em um futuro bem próximo, pouquíssimas tarefas estejam acontecendo totalmente fora da internet (ANDRADE; BRAGANÇA; DYMA, 2020).

Dessa forma, com o avanço desmensurado de smartphones, computadores e de tablets interligados às redes de internet e suas assimilações e práticas diversas pelos usuários vêm caracterizando e decompondo a maneira como pesquisamos, estudamos, e nos relacionamos. Esse novo arranjo social mediado pelas redes sociais dá propósito e forma à “cibercultura” (LEMOS; LÉVY, 2010).

Nesse contexto, a cibercultura simboliza uma soma de modificações sociais que têm sua origem no aumento do ciberespaço. Uma vez que a comunicação digital provocou um novo modelo comportamental nos indivíduos. Dessa forma, possibilita a comunicação entre milhões de pessoas de todos os cantos do mundo através da *web* criou novas formas de pensar e agir (LEMOS; LÉVY, 2010).

Contudo, os métodos de apreciação da conversação mediada pelas redes digitais motivam-se notadamente na Análise da Conversação, que é um comportamento para analisar a interatividade social, que compreende a conversação verbal e não verbal em circunstâncias do dia a dia, e consiste em distintas áreas da informação. Através dessa técnica, é permitido estruturar as mensagens trocadas entre as pessoas online. Essa esquematização permite idealizar a rede social desenvolvida pelos integrantes, do mesmo modo que essa rede reflete: os ecos, as ressonâncias e as reflexões (SANTOS; CARVALHO; PIMENTEL, 2016).

Desse modo, diante da atual evolução, que acontece diariamente, a sociedade, cada vez mais, vem buscando resolver os conflitos de modo

mais célere, eficaz e compreensível. Em virtude disso, a Constituição Federal de 1988 dispõe que é obrigação do Estado desempenhar a sua função jurisdicional, mas a realidade é que a questão de conflito está cada vez aumentando mais, por isso, perante esse entrave, estão aparecendo meios alternativos para a solução de conflitos, tais como a mediação, conciliação e a arbitragem (MARIANO; SOUSA, 2022).

Já faz algum tempo que a prestação jurisdicional desempenhada pelo Estado vem, facejando diferentes obstáculos na busca da concretização de direitos. Vez que a partir do constitucionalismo existiu uma experiência de desenvolvimento do acesso à justiça ocasionando uma significativa limitação no sistema judicial brasileiro. Dessa forma, nota-se que o Poder Judiciário está passando por uma crise de demandas, em que os indivíduos configuram como protagonistas cada vez mais distantes do verdadeiro acesso à justiça (PIMINTA; FERREIRA, 2016).

Neste sentido, a sociedade vem descrevendo a Justiça brasileira como condutora de múltiplas dificuldades de complexas soluções, dentre eles observa-se:

[...] velha e antiquada, distante do povo, elitista, refletindo privilégios, não confiável, lenta, acomodada, cerceada, não acessível, não transparente, burocrática, não informatizada, desatualizada, ineficiente, desrespeitosa ao cidadão, instrumento eficaz de punição apenas contra os pobres [...]  
(TEIXEIRA, 1994, p. 117).

No que condiz a agilidade da evolução tecnológica, esta salteia até mesmo os mais modernos. Neste tocante, a eliminação é maior quando conexas ao espaço cibernético, visto que agora os excluídos não são apenas grupos sociais, mas sim, cidades ou até mesmo nações inteiras (LEMOS; LÉVY, 2010).

Contudo, a conexão humana propiciada pela comunicação digital é um benefício da inteligência grupal. Visto que o pensamento minucioso, os pronunciamentos artísticos e as opiniões que aparecem da comunicação humana no espaço cibernético seriam fatores responsáveis pela invenção de soluções para as amplos dificuldades da atualidade (LEMOS; LÉVY, 2010).

Portanto, as novas ferramentas tecnológicas surgem como uma forma de reinventar os meios de resolução de conflito. Tendo em vista que a sociedade em geral está aderindo cada vez mais as comunicações através da web e a realização dos seus compromissos por meio de plataformas digitais.

## 2 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

Conforme já visto anteriormente, a cada geração as relações com a internet aumentam e, hoje, mesmo que muito precoce, as crianças já são conectadas com essa realidade, seja através dos desenhos ou jogos da web. Por meio de um único smartphone é admissível enviar mensagens, fazer ligações, postar em rede social, além de realizar operações bancárias e comerciais. Os aparelhos estão invariavelmente enviando dados de um ponto a outro do espaço cibernético. Este acontecimento é sabido como a “*Internet das Coisas*” (ANDRADE; BRAGANÇA; DYMA, 2020).

O período digital modificou a forma como os indivíduos se comunicam, desmitificando as barreiras físicas e permitindo uma alteração paradigmática. Dessa forma, os *modos de solução online de conflitos (ODR)* não são somente um método mais hábil do que os meios alternativos de resolução de *conflitos (em inglês, alternative dispute resolution, ADR)*, entretanto caracterizam também uma transformação de intelectualidade. Dessa maneira, a ADR causou um novo entendimento, e assim fará a ODR (COSTA, 2021).

Nesta banda, a investida de transfigurar o cenário de sobrecarga do Poder Judiciário por meio de métodos alternativos de resolução de conflitos fez com que determinadas empresas compreendessem a probabilidade que insurgia e praticassem seus próprios sistemas de mediação online. Essa prática envolve o padrão americano de *Online Dispute Resolution (ODR)* que se emprega de soluções tecnológicas para a *Alternative Dispute Resolution (ADR)* (FERRAZ; SILVEIRA, 2019).

Outrossim, o conceito clássico de ODR vem dos exórdios do *e-commerce*, quando a *National Science Foundation (NSF)* dos EUA interrompeu a proibição do comércio online em 1992. Daí em diante, começaram a surgir discussões distantes das que eram frequentemente conhecidas, visto que versava de conflitos desenvolvidos online, em que os indivíduos se deparavam em locais distantes, de acordo com a geografia. Deste modo, em meados da década de 90 do século XX, operadores de ADR notaram que a conversação online em desenvolvimento estava tendo uma grande repercussão, especialmente na área comercial, e criaram a terminologia “*resolução de disputa online (ODR)*” para apresentar e distinguir o que eles observavam como um novo local para a resolução de disputas (COSTA, 2021).

Outrossim, as plataformas ODR submergem a resolução de um conflito de interesses. E, mesmo que primariamente o termo ODR transcrevesse à resolução de conflitos que nasciam em um ambiente online (especificamente na forma de e-commerce ou fóruns sociais online), com o tempo, ante a proposta de instrumentos e de sistemas tecnológicos, o uso dos métodos de solução de conflitos online ampliou-se também para a resolução de conflitos tradicionais off-line (RABINOVICH-EINY; KATSH, 2014).

Desse modo, as empresas e instituições públicas e privadas progredem na ligação de métodos e instrumentos, como é o caso das soluções síncronas de conversação, em que as pessoas ficam em contato e conversam ao mesmo tempo, como no caso de salas virtuais de reunião, e assíncronos, em que as pessoas trocam mensagens em momentos diferentes, não estão conectadas ao mesmo tempo (ANDRADE; BRAGANÇA; DYMA, 2020).

As sugestões da tecnologia não a alteraram a natureza da mediação na era digital, atribui-lhe, porém, novos modelos. Conquanto, não exista uma transformação no entendimento da mediação online, a qual permanece acontecendo em qualquer tipo de conflito e sendo empregada a qualquer tempo – até mesmo depois de já judicializado o conflito ou em fase de execução –, alguns elementos trazidos com a era digital desenvolvem significativas variações na comunicação e por conseguinte altera a relação entre os indivíduos, determinando mudanças nas afinidades e nas agilidades do mediador (COSTA, 2021).

Assim sendo, a comunicação da comunidade de Direito com as novidades tecnológicas possibilita uma preparação rápida, com menor custo e mais ganho, pela propagação espetacular dos métodos de acesso à informação. Assim, fundamenta a possibilidade do consentimento da operação à distância na mediação (REIS, 2017).

Outrossim, os aspectos que retrata o Dispute System Design (DSD) foram alterados pelas novas tecnologias, dissolvendo categorias paralisadas e estáveis que seriam estimadas ou não como Resolução Alternativa de Litígios (ADR). Está acontecendo a mudança dos empecilhos adiantados no contexto do DSD, como as caracterizações tradicionais entre o que é informal e formal, e a revisão do que é resolução e o que é prevenção de conflitos. Dessa forma, a tecnologia é inserida como a quarta parte neste processo de decisão, conceituada como a principal mudança. Desta feita, nas negociações feitas de maneira automática, a terceira parte, composta mediador, conciliador ou árbitro, poderá ser trocada pelos meios de tecnologia. Ou seja, o DSD tem um papel proeminente, haja vista que a

inteligência artificial necessitará ser estimada quando acionada à resolução de conflitos, elemento formidável que trará resultados para o Direito nacional e internacional (SILVA; GONÇALVES, 2020).

De modo geral, esta evolução da tecnologia acarretou inumeráveis comodidades e simplificou a vida da humanidade, e acrescentou expressivamente as chances de relacionamentos. Do mesmo modo, aumentaram também as possibilidades de operações sem sucesso e conflitos de todos os tipos (ANDRADE; BRAGANÇA; DYMA, 2020).

Tocante a isto, no Brasil, de modo recente o Ministério das Comunicações adaptou o programa, com a finalidade de “*universalização do acesso à internet e o aumento da velocidade média da banda larga fixa no país*”. Tendo como propósito abranger os excluídos digitais propôs a Política Nacional de Inclusão Digital, acionada a Política Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades, tendo como meta o acesso da cidadania (SPENGLER; PINHO, 2019).

Desta forma, o que importa, é que a tecnologia seja utilizada não apenas para arquivamento de dados, mas também para a resolução de um conflito. Assim, se na mediação foi empregada tecnologia de informação, mesmo que a técnica não tenha sido administrada somente online, pode-se avaliar uma mediação digital, sendo seus métodos chamados ODR (COSTA, 2021).

Destarte, como já referido, vive-se um momento histórico digital em que a sustentação de praticamente todas as relações são estabelecidas por meio do conhecimento e da informação, bem como da sua envergadura de processamento e do desenvolvimento de conhecimentos, isto é, uma sociedade em rede inteiramente conectada, do mesmo modo que a facilidade do acesso a web, significa a tamanha acuidade em aproveitar-se desta cibercultura, proporcionada por uma realidade virtual como maneira alternativa para soluções de conflitos valendo-se da Mediação Digital por meio deste meio tecnológico (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017).

Dessa forma, a mediação online aparece como parte das transformações que acontecem na contemporaneidade, cujas transformações estabelecem novos instrumentos e consecutivas inovações nas formas de comunicação e nos meios de resolução de conflitos (COSTA, 2021).

Portanto, essa popularização tecnológica na sociedade, como na internet, e a massificação dos smartphones, que são apropriadas para diminuir qualquer serviço a um simples toque. Dessa forma, a tecnologia da informação se principiou de maneira permanente no meio social, pessoal

e empresarial, tornando plausível os acessos instantâneos de informações, bem como possibilitou a abertura de ambientes para a troca momentânea de opiniões e trocas de experiências, seja no democratismo ou no âmbito político e econômico (MARIANO; SOUSA, 2022).

### 3 MEDIAÇÃO ONLINE

Conceitua-se a mediação como um dos “métodos alternativos de resolução de conflitos”, no qual um terceiro, imparcial, opera, de maneira passiva ou ativa, como facilitador do processo de reconstrução do diálogo entre as partes, antes ou depois de implantado o conflito (CAHALI, 2012).

Dessa forma, sendo o oposto do processo judicial, a mediação dispõe de uma estruturação coesa, particularidade de um método de solução de conflitos. Concerne, portanto, de uma orientação revolucionária do conflito, pois procura a sua solução através das próprias pessoas, que auferem assistência do mediador para conduzi-lo (WARAT, 2001).

Nesse diapasão, tendo como alicerce a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, a Lei n. 13.140/2015 deu início ao reconhecimento do método de Mediação, cujo texto legal admitiu a operação da internet para sua consumação. O artigo 46 versa sobre a mediação eletrônica: “[...] a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo” (BRASIL, 2015).

Nesse contexto, tem-se que, no Brasil, desde 2016 está se designando um novo modelo a partir do conceito de desjudicialização dos conflitos, de forma inteiramente online, valendo-se de técnicas alternativas de resolução. Para melhor compreender esse movimento coevo na sociedade brasileira é importante esclarecer o desempenho da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre a mediação de conflitos e a regulamentação, bem como o papel da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do CNJ, a qual dispõe sobre políticas públicas de tratamento apropriado conflitos, enfatizando os meios alternativos, especialmente após a edição da Emenda nº 2, de 8 de março de 2016, que modificou a referida Resolução (FERRAZ; SILVEIRA, 2019).

Dessa forma, esse método disposto na Resolução 125/2010 do CNJ e na Lei 13.140.2015, intitulada mediação online, mediação digital ou pela internet é motivada na Diretiva nº 11/2013 do Parlamento Europeu e

do Conselho da União Europeia, que regulamenta a resolução alternativa de litígios consumeristas, disponibilizando uma plataforma digital (RLL) para promover essa atividade (Regulamento UE n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha). Outrossim, existiu a padronização da resolução de disputa virtual entre consumidores e comerciantes, por meio da PE-COS n. 80/2012 e do Regulamento 524/2013. Cuida-se de deliberação benéfica, principalmente ante o desenvolvimento exponencial das ações de comércio eletrônico (SPENGLER; PINHO, 2019).

Assim, o sistema de Mediação Digital possibilitará a troca de informações e mensagens entre os envolvidos, adaptando-se a necessidade de cada um, valendo-se de uma linguagem mais vitoriosa à mediação, onde os acordos poderão ser homologados pela Justiça, ao final das sessões de mediação, e, caso as partes essas não cheguem a um acordo, uma mediação presencial poderá ser marcada para mais uma tentativa de solucionar o conflito (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017).

Nesse contexto, a Mediação Online desenvolveu-se como uma maneira aprimorada de realizar o acesso à justiça, valendo-se de diversos instrumentos tecnológicos disponíveis na atualidade. O acrescentamento ocasionado pela tecnologia impactou, de modo positivo, tanto a atuação privada quanto a atuação do judiciário, ao suprimir as barreiras que a distância geográfica impõe (SIMON; NUNES, 2021).

Para tanto, a mediação em ambiente virtual desempenha-se através de plataformas online de solução de conflitos que são estimadas verdadeiramente eficientes, uma vez que são acessíveis a todos os seus usuários. A acessibilidade alude, que as partes apresentem as mesmas possibilidades de participação na constituição de uma solução para o conflito em questão. Em uma miragem extensiva, a acessibilidade digital obedece à competência de um site, aplicativo móvel ou documento eletrônico ser prontamente navegado e envolvido por uma extensa gama de usuários, compreendendo aqueles que têm necessidades especiais auditivas, visuais, cognitivas ou motoras (ANDRADE; BRAGANÇA; DYMA, 2020).

Partindo desta feita, percebe-se que a mediação online e a mediação presencial se distinguem, quase sempre, somente pelo ambiente em que são efetivadas; enquanto a presencial deve ocorrer na esfera do judiciário, em uma sala especial do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), a mediação online poderá acontecer estando os envolvidos em qualquer lugar do mundo (SIMON; NUNES, 2021).

Oportunamente, a ausência de contato pessoal, não é um empecilho para a mediação online, determinando exclusivamente uma nova forma de adequação para a conversação entre os agentes e o mediador no meio tecnológico. Dessa forma, faz-se necessário procurar novas formas de enfrentar as mudanças advindas da tecnologia de comunicação, do mesmo modo que a adaptação aos empecilhos da linguagem, da deficiência da visão, auditiva etc. (COSTA, 2021).

Outro ponto formidável está na base legal da institucionalização da Mediação Online, mencionando num primeiro momento, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, que está sendo o marco primitivo da prática de métodos adequados de resolução de conflitos na esfera do judiciário (SIMON; NUNES, 2021).

Nesta banda, as vantagens da mediação online, no entanto, determinam alterações na comunicação e nas agilidades do mediador, porquanto, além do domínio sobre mediação, ele deve conhecer a tecnologia para a efetivação da mediação. A capacidade do mediador está fortemente ligada à concepção de confiança, que os envolvidos depositam no mediador. Dessa forma, em grande avaliação, a confiança é provocada pela aptidão do mediador de evidenciar seu conhecimento. Precisa, assim, o mediador envolver-se de forma consciente na evolução e desenvolvimento relacionado ao uso da tecnologia, antes de exhibir-se ao público como capaz de praticar uma mediação online (COSTA, 2021).

A mediação online oferece algumas vantagens a mais que a mediação presencial, tais como:

- economia de despesas com deslocamento;
  - possibilidade de permanecer no conforto de sua casa;
  - flexibilidade para se comunicar de forma simples e acessível;
  - utilização de vários meios eletrônicos, por exemplo, áudio, chat, vídeo;
  - aceleração do processo de resolução;
  - participação ativa das partes envolvidas;
  - otimização do tempo;
  - solução exercida de forma voluntária;
- Pode ser realizada em qualquer lugar com acesso à internet e a qualquer hora.

Outrossim, o objetivo da mediação não é propriamente o acordo em si, mas a transformação das pessoas e seus anseios parece acompanhar o princípio segundo a qual os conflitos nunca desaparecimento por completo.

Variavelmente, eles apenas se modificam e precisam de gerenciamento e monitoramento a fim de que sejam mantidos sob controle (WARAT, 2001).

Dessa forma, a mediação online é, portanto, um procedimento autocompositivo em que as partes são as figurantes principais da solução, amparadas por um terceiro mediador, autônomo e imparcial, que, em um ambiente virtual, utiliza artifícios para que os interessados sejam incentivados a solucionar o conflito. Acontece através de plataforma digital, na qual o mediador, com técnicas apropriadas, cria um ambiente afável e propício para que os agentes sintam-se a vontade para conversar, auxiliando-os a descobrir conjuntamente propostas assertivas e criativas que procurem atender e solucionar seus interesses (COSTA, 2021).

Desta feita, a Plataforma Digital mesmo que não proporcione um passo a passo, possui explicações detalhadas de todas as informações contribuintes dos usuários do Sistema de Mediação e Conciliação Digital, do mesmo modo quanto ao arquivamento e uso dos dados coletados e, especialmente quanto a privacidade e segurança daqueles que concordam a utilização da mediação pela plataforma digital, bem como quanto o princípio fundamental inerente a mediação, a confidencialidade (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017).

A mediação online de conflitos é conceituada como mais uma maneira de garantir a resolução de conflitos, tornando-se um mecanismo para facilitar, agilizar e flexibilizar ainda mais essa resolução e, no Brasil, essa mediação online é tida como próspera no que diz respeito ao acesso à Justiça, haja vista que a sociedade ainda se vê condicionada culturalmente em relação a ter seus conflitos resolvidos através do Poder Judiciário. Dessa forma, foi criada atualmente uma política que trata dos conflitos e torna plausível que cidadãos permaneçam cercados de uma logística do Poder Judiciário sem que possua necessidade de depender dos atos processuais por parte do Magistrado (MARIANO; SOUSA, 2022).

Para tanto, é por meio da Mediação Digital que as partes conflitantes alcançam a plena liberdade para compartilhar e conversar com o intuito de chegar a uma resolução do conflito existente, onde as sugestões ofertadas devem ser avaliadas para uma futura homologação de acordo, sem precisar se deslocar, sendo imprescindível apenas um computador com acesso a Internet e, então, as partes, realizam o procedimento inicial fazendo, inicialmente, o cadastro no *site* [www.cnj.jus.br/mediacaodigital/](http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/), onde precisam detalhar o acontecimento, interagindo com a parte contrária para alcançar possíveis propostas quanto à resolução do conflito para se

chegar a um acordo a ser homologado em seguida pelo juiz competente (BRASIL, 2016).

Dessa forma, conforme Rosalina Moitta Pinto da Costa:

A mudança de paradigma da mediação online importa em alteração não na sua acepção, mas na natureza da interação e nas habilidades necessárias para gerenciar a comunicação e a troca de informações entre as partes e os mediadores. Os novos arquétipos introduzidos na era digital pelo quarto elemento exigem, essencialmente, mudança nas relações e habilidades do mediador (2021, p. 3).

Portanto, o sistema de Mediação Digital admite a troca de mensagens e informações entre as partes simultaneamente, levando em consideração as premências de ambos os agentes, valendo-se de uma linguagem mais bem-sucedida à mediação. Dessa forma, a mediação online é uma forma alternativa eficaz para desafogar o sistema judiciário na resolução de conflitos em vista do atual cenário que vivemos atualmente (MARIANO; SOUSA, 2022).

## CONCLUSÃO

Diante o exposto, nota-se que a sociedade em geral encontra-se insatisfeita com o modelo tradicional de solução de conflitos, uma vez que não consegue desenvolver um tratamento apropriado aos conflitos fundamentado nos fatos e provas exibidos pelos conflitantes, haja vista que fazem de tudo para um conseguir “ganhar” do outro, e não há vontade de construir uma proposta que resolva efetivamente o conflito.

Dessa forma, através da evolução desmesurável de computadores, de smartphones e de tablets conectados à internet e suas apropriações, os usos plurais pelos usuários vêm reconfigurando, recombinao e transformando a forma como se convive em sociedade, como se estuda, pesquisa e relaciona-se. Esse novo paradigma social mediado pelas redes digitais dá sentido e forma à “cibercultura”.

Portanto, a Mediação Online possibilita um maior acesso à justiça, de uma maneira mais ampla por meio das plataformas digitais, que é capaz de ser acessado de qualquer lugar e a qualquer tempo e, assim, o conflito pode ser solucionado da melhor forma e fazendo com que o cidadão tenha mais autonomia, aumento da cidadania, democracia e principalmente o respeito à dignidade humana.

Por fim, como resposta ao problema de pesquisa, a mediação online pode ser utilizada como um método de resolução de conflitos, uma vez que é uma maneira de garantir a resolução de conflitos de forma célere, sendo um mecanismo para facilitar, agilizar e flexibilizar ainda mais essa resolução e, no Brasil, essa mediação online é tida como próspera no que diz respeito ao acesso à Justiça, haja vista que a sociedade ainda se vê condicionada culturalmente em relação a ter seus conflitos resolvidos através do Poder Judiciário.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 25 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 23 mar. 2022.

BRASIL. **Mediação digital**: a alternativa rápida e econômica de solução de conflitos. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>. Acesso em: 20 mar. 2022.

CAHALI, F. J. **Curso de arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

COSTA, R. M. P. Os novos paradigmas da mediação online. **Revista de Direito Brasileiro**, Florianópolis, jan./abr. 2021.

FERRAZ, D. B; SILVEIRA, S. B. A. B. Online dispute resolution (ODR) como ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no brasil através da mediação online. **Revista Direito Público**, v. 16, n. 88, p. 119-143, 2019. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3450>. Acesso em: 28 mar. 2022.

KATSH, E.; RIFKIN, J.; GAITENBY, A. **E-commerce, e-disputes, and e-dispute resolution: in the shadow of “eBay Law”**. Ohio State Journal on Dispute Resolution, [s.l.], v. 15, n. 3, p. 705-734, 2000. Disponível em: <https://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>. Acesso em: 4 jan. 2019.

LEMOS, A.; LÉVY, P. **O futuro da internet**: em direção a uma ciberdemocracia parentária. São Paulo: Paulus, 2010.

LÉVY, P. **O que é virtual**. Tradução de Paulo Neves do original “Qu’est-ce le virtuel.” São Paulo: 34, 1998.

MARIANO, E. N.; SOUSA, G. S. **A mediação online e sua eficácia na resolução de conflitos**. *Revista Científica Multidisciplinar*, 2022. Disponível em: [recima21.com.br](http://recima21.com.br). Acesso em: 27 mar. 2022.

NOBRE, M. **Novas considerações sobre a mediação online**. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira, SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira*. 2. ed. Rev. e atual. [2. Reimpr.] São Paulo: Atlas, 2017.

PIMENTA, L. V. R.; FERREIRA, E. N. **Mediação e arbitragem: novos paradigmas para o acesso á justiça**. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais; Curso de Direito “PUC-MG”: 2016. Disponível em: [a711fdafe6b14bfaa641220d7a5de8a4.pdf](https://arquivos.pucmg.br/ufop/a711fdafe6b14bfaa641220d7a5de8a4.pdf) (ufop. br). Acesso em: 28 mar. 2022.

REIS, A. Mediação e impactos positivos para o judiciário. In: ROCHA, C. C. V., SALOMÃO, L. F. *Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira*. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2017.

RODRIGUES, A. G.; LORENZI, B. C.; ROSA, F. L. da. **Mediação digital: a sociedade moderna a um clique da justiça**. UFSM - Universidade Federal de Santa Maria: 2017. Disponível em: [2-5.pdf](https://arquivos.ufsm.br/2-5.pdf) (ufsm.br). Acesso em: 27 mar. 2022.

SANTOS, E. O.; CARVALHO, F. S. P. da. Análise da conversação e análise de rede social: técnicas para apoiar a mediação online. *Revista Educação e Cultura Contemporânea*, v. 16, n. 46, 2019. Disponível em: [estacio.br](http://estacio.br). Acesso em: 23 mar. 2022.

SANTOS, E. O.; CARVALHO, F. P. de; PIMENTEL, M. Mediação docente para colaboração: notas de uma pesquisa-formação na cibercultura. *Revista Educação Temática Digital (ETD)*, Campinas, SP, v.18, n.2, p. 23-42, jan/abr, 2016. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/8640749/12238>. Acesso em: 1 jul. 2017.

SILVA, L. O. L. de.; GONÇALVES, J. R. **A Viabilidade da Mediação Online**. *Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros*. 2020. Disponível em: [Vista do A Viabilidade da Mediação Online](http://Vista.do.A.Viabilidade.da.Mediação.Offline) (processus.com.br). Acesso em: 20 mar. 2022.

SIMON, A. L.; NUNES, T. A. **Mediação online: pontos e contrapontos na resolução de conflitos**. Revista Interfaces do Conhecimento, 2021. Disponível em: Mediação Online: Pontos e Contrapontos na Resolução de Conflitt | Simon | Interfaces do Conhecimento (unicathedral.edu.br). Acesso em: 28 mar. 2022.

SPENGLER, F. M.; PINHO, H. D. B. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito**, Belo Horizonte, v. 1, p. 219-257, 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>. Acesso em: 20 mar. 2022.

SPENGLER, F. M.; DORNELLES, M.; SCHAEFER, R. M. P. Novos paradigmas: práticas colaborativas enquanto ferramentas concretizadoras do acesso à justiça. **Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça**, 2020. Disponível em: [indexlaw.org](http://indexlaw.org). Acesso em: 22 mar. 2022.

WARAT, L. A. **O ofício do mediador**, v. 1. Florianópolis: Habitus, 2001.