



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB DEPARTAMENTO DE
CIÊNCIAS HUMANAS E TECNOLOGIAS – DCHT CURSO DE GRADUAÇÃO EM
DIREITO – CAMPUS XIX – CAMAÇARI**

ANTONIO ALEF BARBOSA DOS SANTOS

**TECNOLOGIA E MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS: OS IMPACTOS DA
MEDIÇÃO TELEPRESENCIAL NO CEJUSC DE CAMAÇARI - BA**

**CAMAÇARI - BA
2025**

ANTONIO ALEF BARBOSA DOS SANTOS

**TECNOLOGIA E MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS: OS IMPACTOS DA
MEDIÇÃO TELEPRESENCIAL NO CEJUSC DE CAMAÇARI - BA**

Monografia apresentada ao Departamento de Ciências Humanas e Tecnologias do Curso de Direito da Universidade do Estado da Bahia (UNEB) – Câmpus XIX, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. José Cláudio Rocha.

**CAMAÇARI-BA
2025**

FOLHA DE APROVAÇÃO

TECNOLOGIA E MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS: OS IMPACTOS DA MEDIÇÃO TELEPRESENCIAL NO CEJUSC DE CAMAÇARI - BA

ANTONIO ALEF BARBOSA DOS SANTOS

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do grau Bacharel em Direito,
Curso de Direito da Universidade Estadual da Bahia, Campus XIX, pela seguinte banca
examinadora:

Orientador – Prof. Dr. José Cláudio Rocha

Instituição – (UNEB)

Formação – Direito / Ciências Econômicas / Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de
sistemas

Instituição de Formação – UFBA / UNINASSAU

Membro da Banca – Prof. Gilberto Batista Santos

Instituição (sigla)– (UNEB)

Formação – Direito

Instituição de Formação (sigla) – UNEB

Membro da Banca – Prof. Dr. Julio Cesar de Sá da Rocha

Instituição (sigla)– UFBA

Formação – Direito

Instituição de Formação (sigla) – UFBA

Camaçari, 07 de julho de 2025.

DEDICATÓRIA

À Deus, que a sua fidelidade possa durar por toda eternidade.

À minha Vó Zelita Vieira, mulher sábia, trabalhadora e honesta que me ajudou e segurou em minha mão durante toda essa jornada.

À meu Pai Bartolomeu, minha mãe Silvinha pelos exemplos e suporte ao longo da vida e por todo apoio ao longo da minha trajetória.

À Tia Silvana, Tia Angêla, Tia Alda, Tia Verbena e Tia Edelzuita, Tia Rita, por todo o amor, apoio e ensinamentos que me proporcionaram ao longo da vida.

À Amanda, Alisson e Felipe, que sempre tenham a certeza e a crença que com o conhecimento e a fé podemos chegar a bons lugares.

À Amanda Féu e à Dra^a Caroline Stange, que não só me orientaram profissionalmente, mas que também me inspiraram com sua inteligência, liderança e dedicação.

À Millena, que com muita leveza e firmeza segurou em minhas mãos durante esses anos. Dedico este trabalho a você, que esteve ao meu lado durante toda essa jornada. Seu amor, paciência e apoio foram fundamentais nos momentos de incerteza e dificuldade.

AGRADECIMENTOS

Início este agradecimento relembrando meu primeiro dia de aula no IFBA. Naquele momento, me sentia jovem, imaturo e desacreditado em meu potencial. Foi nesse contexto que tive o privilégio de conhecer a professora Soraia Brito. Através de suas aulas de sociologia, ela me proporcionou um verdadeiro choque de realidade, mostrando que o filho do lavrador também pode sonhar e se tornar Advogado.

Não consigo encontrar palavras que façam justiça à força e ao empenho que minha família dedicou aos meus estudos. Acredito que somente palavras não seriam suficientes para expressar a imensa gratidão que sinto por todo o apoio e amor que recebi de cada um deles. Hoje celebro a conclusão da minha formação no Curso de Direito, uma conquista que reflete, acima de tudo, a graça de Deus em minha vida. Sem Ele, nada disso seria possível. Essa vitória também carrega o suor incansável de meu pai, Bartolomeu, trabalhador da zona rural, cuja luta diária me inspirou. Ela abrange a preocupação e o amor de minha mãe, Silvinha, que, com coragem, soube enfrentar a distância e a saudade. Inclui o apoio incondicional da minha avó, Zelita Vieira, mulher forte e resiliente, que foi um dos meus maiores alicerces, e de minha avó Adalgisa Barbosa, que sempre esteve presente, mesmo de longe.

Agradeço, de forma especial, às minhas tias Silvana, Alda, Ângela, Edelzuita, Roquinho, Roquelina, Rita e Verbena, que sempre foram exemplos de dedicação, força e inspiração para mim. Sua presença e carinho ao longo da minha trajetória foram essenciais. Aos meus irmãos, Amanda e Alisson, com quem compartilhei desafios e sonhos na busca por uma vida melhor, minha profunda gratidão por caminharem ao meu lado.

Agradeço a Amanda Féu e à Dra^a Caroline Stange, que não só me orientaram profissionalmente, mas que também me inspiraram com sua inteligência, liderança e dedicação.

E, claro, à minha namorada, Millena Dima, que esteve comigo em cada passo desta jornada, oferecendo apoio incondicional e acreditando no meu potencial, mesmo nos momentos mais difíceis.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão aos meus sogros, Miraci e Vitoriano, por todo o carinho e apoio que me ofereceram ao longo desta jornada. Vocês, com generosidade e acolhimento, me receberam de braços abertos, sempre torcendo pelo meu sucesso.

Esta vitória envolve sonhos, esperanças, sacrifícios e, sobretudo, muito amor. Que toda a glória seja dada a Deus, e que minha família sinta-se representada nesta realização.

Agradeço profundamente ao meu orientador, Professor José Cláudio, por seu incentivo e suporte, e à Universidade do Estado da Bahia, Câmpus XIX, em Camaçari-BA. Agradeço ao corpo docente, à direção e à administração, que me acolheram de braços abertos ao longo desses seis anos, fornecendo ensino público de qualidade e políticas públicas de permanência que foram fundamentais para a minha jornada.

Por fim, expresso minha gratidão a todos que me apoiaram e incentivaram durante essa trajetória. A cada mão amiga, deixo aqui meu sincero "muito obrigado."

RESUMO

Este trabalho buscou investigar a mediação como instrumento de acesso à justiça na sociedade contemporânea do município de Camaçari, Bahia, analisando os impactos positivos e negativos das audiências de mediação realizadas de forma tecnológica no CEJUSC. Nesse sentido, verificou-se a necessidade de discutir a mediação como um método adequado de resolução de conflitos, bem como, identificar se a modalidade da audiência interfere no resultado do procedimento e por fim entender se a audiência telepresencial contribui para um procedimento mais célere e eficiente. Para isso, utilizou-se método dedutivo, a fim de entender a percepção do mediador de Camaçari sobre a aplicação da mediação telepresencial. Dessa forma, foi utilizada a pesquisa de campo por meio da pesquisa semiestruturada. No final, através da pesquisa qualitativa foi possível concluir que a experiência do CEJUSC de Camaçari evidencia que a mediação judicial telepresencial, embora enfrente obstáculos, representa um avanço relevante na democratização da justiça e deve ser fortalecida por meio de investimentos em inclusão digital e capacitação.

Palavras - Chaves: mediação; acesso à justiça; CEJUSC; mediação tecnológica; Camaçari; Bahia.

ABSTRACT

This study aimed to investigate mediation as an instrument for access to justice in the contemporary society of the municipality of Camaçari, Bahia, analyzing the positive and negative impacts of mediation hearings conducted through technological means at CEJUSC. In this sense, it became necessary to discuss mediation as an appropriate method of conflict resolution, to identify whether the hearing format influences the outcome of the procedure, and finally, to understand whether telepresence hearings contribute to a faster and more efficient process. For this purpose, the deductive method was used to understand the perception of the mediator in Camaçari regarding the application of telepresence mediation. Thus, field research was conducted through semi-structured interviews. In the end, through qualitative research, it was possible to conclude that the experience of CEJUSC in Camaçari shows that telepresence judicial mediation, although facing some challenges, represents a significant advance in the democratization of justice and should be strengthened through investments in digital inclusion and training.

Keywords: mediation; access to justice; CEJUSC; technological mediation; Camaçari; Bahia.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	JUSTIÇA MULTIPORTAS: CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA BRASILEIRO.....	13
2.1	OBJETO DA TEORIA DA JUSTIÇA MULTIPORTAS.....	14
2.2	TRATAMENTO NORMATIVO DA MEDIAÇÃO TELEPRESENCIAL.....	16
3	MEDIAÇÃO JUDICIAL.....	17
3.1	A MEDIAÇÃO COMO ‘RESOLUÇÃO APROPRIADA DE DISPUTAS (OU RAD’s).....	18
3.2	BREVE DISTINÇÃO ENTRE MEDIAÇÃO JUDICIAL E MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL.....	19
3.3	PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO.....	22
3.3.1	Autonomia da vontade e decisão formada.....	22
3.3.2	Informalidade e independência.....	25
3.3.3	Oralidade.....	27
3.3.4	Imparcialidade.....	28
3.3.5	Busca do consenso, cooperação e não competitividade.....	29
3.3.6	Boa - fé e confidencialidade.....	30
3.3.7	Isonomia.....	31
4	CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC).....	32
5	MEDIAÇÃO JUDICIAL NO FORMATO TELEPRESENCIAL: RENOVAÇÃO DO ACESSO AO CEJUSC E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	35
5.1	COLETA DE DADOS.....	35
5.2	DADOS.....	36
5.3	ANÁLISE DOS DADOS QUALITATIVOS.....	36
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
	REFERÊNCIAS.....	41

1 INTRODUÇÃO

A transição do modelo predominantemente litigante para meios adequados de resolução de conflitos tende a ocorrer de forma lenta e gradual, uma vez que exige uma transformação estrutural na cultura jurídica vigente. Com o advento do Marco Legal da Mediação, houve um crescimento exponencial na produção doutrinária sobre o tema, refletindo a crescente valorização da mediação como uma alternativa eficaz e acessível no contexto jurídico brasileiro. Essa expansão doutrinária evidencia o reconhecimento da mediação como ferramenta fundamental para promover um sistema de justiça mais colaborativo e menos adversarial, alinhado às novas diretrizes do ordenamento jurídico.

Além disso, a promulgação da Lei Federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), representou um marco na promoção de métodos adequados de resolução de conflitos no Brasil. Essa legislação estabelece diretrizes para a mediação como instrumento de pacificação, proporcionando um ambiente propício à solução consensual de controvérsias entre particulares e possibilitando a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Ao regular essa prática, a Lei de Mediação fomenta uma cultura de diálogo e cooperação, promovendo a resolução de disputas de forma célere e eficaz, fortalecendo o acesso à justiça.

Para atingir seus objetivos, a Lei de Mediação conferiu ao ordenamento jurídico a responsabilidade de promover a autocomposição, incorporando princípios, finalidades e procedimentos específicos. Nesse sentido, o Artigo 1º da referida lei define a mediação como “[...] atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.” Nesse contexto, a mediação emerge como uma modalidade de resolução autocompositiva, caracterizada pelo restabelecimento do diálogo como elemento central para a superação de conflitos.

Assim, a mediação valoriza a comunicação direta entre as partes, criando um espaço de cooperação e de construção de soluções que atendam aos interesses de ambos, consolidando-se como uma alternativa ao modelo litigante tradicional.

Nesse contexto, surge o seguinte problema: considerando a mudança de paradigma do Novo Código de Processo Civil (CPC) e o incentivo aos métodos adequados de resolução de conflitos, além da proposta teórica da mediação, cabe indagar: como a mediação judicial remota pode contribuir para a superação dos obstáculos econômicos, sociais, éticos e culturais e ampliar o acesso à justiça?

Por considerar a discussão importante para a consolidação das práticas consensuais na dinâmica jurídica, o presente trabalho tem como foco a análise dos *modus operandi* da audiência de Mediação telepresencial, no CEJUSC de Camaçari. O objetivo é analisar os principais pontos positivos e negativos da audiência mediada por tecnologia como forma de ampliação do acesso à justiça no referido órgão no período pós pandemia, considerando que, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) o ano final do período pandêmico se deu em 2023.

Insta salientar que a motivação para este trabalho decorre da experiência pessoal durante a formação acadêmica em Direito. Este pesquisador, através do Núcleo de Pesquisa da Universidade Estadual da Bahia - Campus XIX, denominado de Núcleo de Competições de Mediação e Arbitragem - NCMA, pôde participar de cortes simuladas realizadas por câmaras de mediação privadas, a exemplo da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada - CAMES. Nessas competições, eram apresentados casos que simulavam a realidade para a realização de audiências de mediação telepresencial, possibilitando que vários estudantes do Brasil participassem sem qualquer custo. Tal experiência, aliada ao questionamento de uma estudante, provocou a curiosidade acadêmica deste futuro operador do Direito para compreender se as audiências telepresenciais no CEJUSC de Camaçari facilitam ou dificultam o acesso à justiça

Cumprir destacar que o presente trabalho parte de uma motivação pessoal, entretanto, não se restringe a esse âmbito, visto que possui a finalidade de materializar um debate acadêmico formal sobre o grau de desenvolvimento dos estudos sobre o tema abordado. Espera-se que as experiências acadêmicas pessoais deste autor possibilitem novas reflexões acerca da concepção e aplicabilidade da mediação na sociedade.

Ante o exposto, o presente trabalho visa atender ao seguinte objetivo: Identificar a eficiência da Mediação no ambiente digital, através dos dados disponibilizados pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC de Camaçari-BA. Para tanto, propõe-se os seguintes objetivos específicos: Discutir a Mediação como método adequado de resolução de conflitos; identificar se a modalidade de audiência interfere no resultado do procedimento; analisar a contribuição da audiência telepresencial para um procedimento mais célere e eficiente.

Para esse propósito, o primeiro capítulo aborda noções gerais sobre a justiça multiportas, apresentando outras 'portas' para a resolução de conflitos, incluindo a mediação. O segundo capítulo explorará o conceito, os princípios e as finalidades do procedimento de Mediação Judicial.

No terceiro capítulo será examinado o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), situado no Fórum de Camaçari-BA, seu contexto histórico, enquadramento jurídico e seus efeitos no poder judiciário da Comarca de Camaçari-BA, por meio do estudo das suas principais características.

Por fim, o quarto capítulo discutirá os aspectos jurídicos englobados na temática, como a Mediação Judicial e a renovação do acesso às audiências de forma telepresencial no CEJUSC de Camaçari -BA.

Para a obtenção dos resultados, a presente pesquisa adota o método dedutivo. Esse método permite que o pesquisador formule uma proposição inicial para o desenvolvimento do tema, utilizando-se de pesquisa documental e bibliográfica que culminam nas considerações finais específicas ao objetivo da produção acadêmica.

De acordo com a doutrina, o método dedutivo caracteriza-se por partir de princípios considerados verdadeiros e indiscutíveis, possibilitando a obtenção de conclusões por meio de raciocínio puramente lógico. Esse método, portanto, estrutura-se de forma descendente, conduzindo o raciocínio do geral para o específico, até alcançar uma conclusão fundamentada. Por sua natureza, é um método racionalista, pois considera a razão como o único caminho para se atingir o conhecimento verdadeiro.

2 JUSTIÇA MULTIORTAS: CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA BRASILEIRO

Observa-se que, ao longo da história do sistema jurídico brasileiro, sempre foi possível identificar a existência de modos de solução de problemas jurídicos diferentes da solução jurisdicional oferecida pelo Poder Judiciário. Esses métodos eram raros e muitas vezes estruturados sem mecanismo de coordenação, não permitiam ou, no mínimo, dificultavam muito a visualização da criação de um sistema (Didier Junior, 2024 , p.24).

Segundo os ensinamentos de Fredie Didier e Leandro Fernandez, esse método vai se aperfeiçoar em meados da década de 1960, quando surge no Brasil um movimento mais consistente de novos métodos de solução de problemas jurídicos.

No âmbito internacional, a criação de um *tribunal multiportas*, foi proposta inicialmente por Frank Sander, que, através da observação, percebeu a vantagem da criação, em tribunais ou em centro de resolução de disputas, de uma espécie de saguão, onde um funcionário de triagem direcionava os litigantes para a porta mais adequada para a resolução da lide, levando em consideração a natureza da controvérsia, a relação entre as partes, a dimensão econômica dos direitos envolvidos e os custos para a resolução do caso (Didier Junior, 2024 , p.44).

Porém, Fredie Didier e Leandro Fernandez criticam essa imagem proposta inicialmente por Sander, acreditando que ela apenas é interessante como proposta inicial, mas não representa de forma convincente a complexidade do acesso à justiça, ao menos não no cenário brasileiro. Segundo os supracitados autores, na realidade brasileira é mais apropriado falar de um sistema de justiça multiportas do que de tribunais.

No Brasil, a justiça multiportas surgiu em 2010, quando o Conselho Nacional de Justiça, buscando atender as necessidades de implementação dos métodos adequados de resolução de disputas como forma de melhorar a justiça brasileira, editou a resolução 125/2010, de 29 de novembro de 2010, criando a Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos e Interesses.

Além disso, houve a edição do Novo Código de Processo Civil – Lei nº 13.105/2015, que avançou significativamente trazendo expressamente a mediação como forma adequada de resolução de disputas, juntamente com a edição da Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015, tornando a mediação grande aliada na busca da concretização do acesso à justiça e efetivação à tutela do direito material lesado.

A existência de múltiplas portas para o acesso à justiça em um sistema progressivamente mais complexo e com caminhos independentes torna inevitável a

rediscussão a respeito do conteúdo jurídico do próprio direito fundamental de acesso à justiça, dos postulados de integridade e coerência e da compreensão dos institutos tradicionais, como o interesse de agir, o devido processo legal, o custo e a razoável duração do processo (Didier Junior, 2024, p.48).

Segundo Trícia Navarro, buscou-se assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados, considerando sua natureza e complexidade. O objetivo é oferecer serviços judiciários de qualidade e promover a cultura da pacificação social, com uma estrutura própria para gerir controvérsias de forma racional e profissional (Navarro, 2024, p.5).

Ainda seguindo os ensinamentos de Trícia Navarro, essa estrutura é constituída pelo Conselho Nacional de Justiça, responsável em nível nacional por implementar o programa com a participação da rede composta por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras; pelos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Numpemecs), responsáveis por tratar dessa política Judiciária no âmbito dos Tribunais Estaduais e Federais; e, por fim, pelos Centro Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania (Cejuscs), responsáveis por realizar a Política Judiciária de tratamentos adequados de conflitos (Navarro, 2024, p.5).

Por fim, é importante ressaltar que esse sistema, está em fase de desenvolvimento, criado como uma forma de possibilitar diversas maneiras de acesso ao Poder Judiciário, mas também oferecendo diversos caminhos de como preveni-lo. Mantém-se, ainda assim, a sentença como uma das principais formas de solução estatal, estabelecendo-se um complemento entre esta e as demais formas de soluções de conflito, sem ferir o monopólio da jurisdição.

2.1 OBJETO DA TEORIA DA JUSTIÇA MULTIPORTAS

O objeto central do sistema de Justiça Multiportas é o conflito. Ele constitui o núcleo essencial desse modelo, sendo o foco de todas as atenções e esforços. A prioridade é assegurar que o tratamento das controvérsias seja realizado da maneira mais adequada e eficiente, respeitando as especificidades de cada situação.

Para Roger Fisher, não se pode nem deve eliminar o conflito, ele é uma parte inevitável e útil da vida, que costuma gerar mudanças e levar a descobertas. Para o autor, poucas injustiças são resolvidas sem conflitos intensos, acreditando que este está no cerne do processo democrático, em que as melhores decisões não resultam de um consenso superficial,

mas da exploração de diferentes pontos de vista e da busca por soluções criativas (Fisher, 2018, p.11).

O termo "conflito" não possui uma definição única, sendo interpretado de maneira distinta conforme a área de conhecimento que o analisa. Sob a ótica jurídica, um advogado poderia defini-lo como um litígio entre duas partes, envolvendo a colisão de direitos ou interesses que demandam uma solução. Por outro lado, um psicólogo talvez o descrevesse como um elemento crucial para o amadurecimento pessoal ou coletivo dos envolvidos, desde que seja administrado de forma apropriada.

Essa pluralidade de concepções evidencia a complexidade do conflito e a importância de abordá-lo de maneira interdisciplinar, buscando não apenas resolvê-lo, mas também extrair aprendizados do processo.

Apontamos aqui, como referência básica para o desenvolvimento do presente trabalho, o conceito de Lagrasta:

Então, conflito é um choque de posições divergentes, ou seja, de intenções, condutas diferentes, que aparecem num momento de mudança na vida de uma ou de ambas as partes. E, de forma simplista, pode-se dizer que o conflito é o resultado normal das diferenças humanas e da insatisfação de suas necessidades (Lagrasta, 2017, p.56).

É fundamental compreender que os conflitos são inerentes à convivência em sociedade, surgindo naturalmente das interações humanas, seja nas relações familiares, entre vizinhos ou no ambiente de trabalho. Nesse sentido, o conflito possui um papel indispensável, pois, ao tomar consciência de suas responsabilidades diante das diversas situações que enfrenta, o indivíduo torna-se capaz de enxergar o conflito não apenas como um problema a ser resolvido, mas como uma oportunidade de crescimento e amadurecimento.

Esse processo de transformação, no entanto, representa um dos maiores desafios da convivência social. Nesse sentido, vale a transcrição das palavras de Trícia Navarro, que afirma o seguinte:

A importância de um conflito em uma sociedade gera estudos e debates que pretendem compreender seu processo, seus efeitos e formas de preveni-los ou tratá-los, por meio do que se denominou de teoria do conflito. Essa teoria, embora parta da premissa de uma divergência interpessoal que seria objeto de uma mediação ou processo judicial, traz importante concepção acerca do tema (Navarro, 2024, p. 9).

Os conflitos, por serem parte intrínseca da vida em sociedade, podem, em um primeiro momento, ser resolvidos diretamente pelas próprias partes envolvidas. Contudo, quando atingem um nível mais grave, com a intensificação do litígio e o acirramento das emoções, torna-se consenso que apenas a intervenção de um terceiro imparcial, externo à situação, pode

efetivamente auxiliar na composição dos interesses divergentes, promovendo uma solução justa e equilibrada.

É por essa razão que surge a justiça multiportas, sistema que tem o foco evidente em alcançar o ideal constitucional da pacificação social, mediante a criação de institutos voltados ao tratamento adequado de resolução de controvérsias. Para uma melhor compreensão desse conceito, é mister destacar o que Trícia Navarro sobre o tema:

Por pacificação social entende-se o estado de coisa que elimina a ameaça ou a formação de uma controvérsia social, de uma questão jurídica ou de um conflito de interesses (Navarro, 2024, p.7).

Além disso, a doutrina tem afirmado que a Justiça Multiportas é um sistema que compreende variados espaços e ferramentas de prevenção e solução de disputas com potencialidade de interconexão, proporcionando à sociedade formas eficientes de alcance da pacificação social (Navarro, 2024, p. 8).

Isso se justifica porque o conflito é inerente à condição humana, já que o mesmo decorre de percepções e opiniões diferentes que envolvem valores e interesses contraditórios, sendo algo inevitável na sociedade. Dessa forma deve-se buscar caminhos para a sua melhor solução.

2.2 TRATAMENTO NORMATIVO DA MEDIAÇÃO TELEPRESENCIAL

O uso da tecnologia vem ganhando cada vez mais espaço em nossa sociedade, no Direito e no Sistema de Justiça. Com isso, junto aos avanços tecnológicos, surgem os desafios que precisam ser enfrentados para que os benefícios sejam efetivamente alcançados.

Segundo Trícia Navarro, o Poder judiciário já vinha otimizando os processos através da digitalização, bem como gerando a automação dos procedimentos, eliminando o que se denomina de “tempo morto” e aperfeiçoando a gestão das atividades judiciárias por meio da informatização (Navarro, 2024, p. 367).

Flávia Tartuce acrescenta que a crise sanitária gerada pela pandemia da COVID-19 potencializou e incrementou a utilização da tecnologia como forma de resolução de conflitos, promovendo sua vigorosa consagração no ano de 2020. (Tartuce, 2021, p. 180)

A autora informa que, apesar de 2020 ser o ano que aumentou as tendências digitais, o tema vem sendo objeto de estudos há considerável tempo (Tartuce, 2021, p. 180). Afirma ainda que, com o incremento de formas diversificadas de comunicação, pode-se observar que

as formas extrajudiciais de resolução de controvérsias poderiam ser ampliadas para o formato on-line. (Tartuce, 2021, p. 181)

O Novo Código de Processo Civil (NCPC), diferentemente de codificações anteriores, incorporou avanços tecnológicos visando maior celeridade processual sem comprometer a efetividade e o acesso à justiça. A legislação prioriza a resolução consensual de conflitos antes da judicialização, fomentando métodos alternativos como a mediação.

A modernização dos procedimentos judiciais é evidenciada pela previsão expressa da tramitação eletrônica, que facilita a atuação das partes e dos operadores do Direito em um contexto de crescente digitalização. Exemplo concreto desta inovação encontra-se no art. 334, §7º, do Novo Código de Processo Civil, segundo o qual a audiência de Mediação ou Conciliação pode se dar através do meio eletrônico:

Art. 334, § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

Em complemento a essa transformação do Código de Processo Civil, a Lei 13.140 de 26 de junho de 2015, a Lei de Mediação, em seu artigo 46 dispõe o seguinte:

Art. 46. 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.

Dessa forma, observa-se através do supracitado artigo a possibilidade de inserção de um procedimento de mediação digital. Além da lei acima mencionada, houve a Emenda nº 02/2016 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que também estabeleceu a alternativa da Mediação Digital em seu artigo 6º, inciso X, conforme adiante:

[...] – X Criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação de demandas em curso, nos termos do art. 334, §7º, do Novo Código de Processo Civil e do art. 46 da Lei de Mediação.

Outrossim, o artigo 18-A da referida Emenda cria um sistema de mediação à distância, permitindo uma atuação pré-consensual para facilitar o acesso à justiça. Assim, observa-se:

Art. 18-A. O Sistema de Mediação Digital ou a distância e o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores deverão estar disponíveis ao público no início de vigência da Lei de Mediação.

Esse serviço público e gratuito fomenta o diálogo entre as partes, possibilitando a celebração de acordos que podem ser posteriormente homologados por um juiz, garantindo eficácia legal e acompanhando as exigências da era digital.

3 MEDIAÇÃO JUDICIAL

A mediação judicial representa um importante avanço na consolidação dos métodos adequados de solução de conflitos no Brasil. Ela foi institucionalizada com maior clareza a partir do novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), especialmente em seus artigos 165 a 175, e com a promulgação da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), que regula tanto a mediação judicial quanto a extrajudicial.

Esse modelo de mediação é realizado dentro do Poder Judiciário, normalmente em Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), sob a supervisão de um juiz coordenador. A mediação judicial busca promover o diálogo entre as partes envolvidas em litígios, priorizando o restabelecimento da comunicação e a construção conjunta de soluções, ao invés da imposição de uma sentença estatal.

Segundo Fernanda Tartuce (2021), para atuar como mediador judicial, não basta o interesse do cidadão em contribuir com a pacificação social — é necessário cumprir requisitos específicos definidos pela legislação vigente. Dentre eles, destaca-se a obrigatoriedade de duplo cadastramento: um no cadastro nacional do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e outro no tribunal local — seja ele estadual ou federal — em cuja jurisdição o mediador pretende atuar. Essa exigência reforça o controle e a padronização da atuação dos mediadores, garantindo maior segurança jurídica às partes envolvidas nos processos. (Tartuce, 2021, p. 316)

Além disso, para ser mediador judicial, a lei de mediação exige no seu artigo 11 que para atuar deve ter no mínimo dois anos de formação em um curso superior com o certificado validado pelo Ministério da Educação. (Tartuce, 2021, p. 316)

3.1 A MEDIAÇÃO COMO ‘RESOLUÇÃO APROPRIADA DE DISPUTAS (OU RAD’S)

Segundo Azevedo, a denominada área da Resolução Apropriada de Disputas (RADs) compreende um conjunto de diretrizes metodológicas voltadas à mediação e à solução de conflitos. Tais métodos apresentam características específicas que favorecem a construção de soluções consensuais, ainda que provisórias, por meio da identificação de um denominador comum entre as partes envolvidas.

O consenso alcançado pode materializar-se na forma de um simples acordo ou refletir uma percepção mais ampla de paz e harmonia, a depender dos objetivos previamente definidos para a aplicação do respectivo método de resolução. Além disso, o mesmo autor

defende que, no cenário atual, são adotados os seguintes termos: Resolução ‘Adequada’ (ou mesmo ‘Amigável’) para a resolução dos conflitos. (Azevedo, 2016, p. 17)

O autor ainda destaca que, em sua origem, a sigla “RADs” referia-se à expressão “Resolução Alternativa de Disputas”, sendo utilizada para designar, de forma abrangente, os mecanismos alternativos à jurisdição estatal. Contudo, no contexto contemporâneo, tem-se adotado com maior frequência o termo “Resolução Adequada de Disputas”, o qual traduz a ideia de uma escolha consciente e estratégica do método de resolução mais apropriado à natureza específica do conflito, levando-se em consideração suas particularidades fáticas e contextuais. (Azevedo, 2016, p. 17)

Tratando sobre o tema, Tartuce assegura que:

Há clássicas expressões para designar as técnicas diferenciadas de tratamento do conflito como alternativas à solução judicial. Fala-se em *alternative dispute resolution* (usando a sigla, no plural, ADRs), resolução alternativa de disputas (na sigla em português “RAD”) e em meios alternativos de solução de conflitos (na sigla em português “MASCs”). (Tartuce, 2021, p. 155)

De forma análoga, segundo Vasconcelos:

Negociação, mediação e arbitragem, são comumente designados como meios alternativos, ou extrajudiciais de resolução de disputas (ADR - *Alternative Dispute Resolutions*). São também conhecidas como Meios Alternativos de Resolução de Controvérsias (MASCs) ou Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias (MESC). Preferimos designá-los como meios de Resolução Apropriada de Disputa (RAD). (Vasconcelos, 2008, p. 36)

E para finalizar, segundo as palavras de Tartuce, na época atual observa-se uma crescente evolução com relação à adequação dos distintos mecanismos: A letra A na sigla “ADR”, que antes indicava *alternative dispute resolution* (solução alternativa de conflitos), passou a ser considerada como “appropriate” (adequada).

3.2 BREVE DISTINÇÃO ENTRE MEDIAÇÃO JUDICIAL E MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL

Antes de adentrar na diferença de mediação judicial e extrajudicial, é de suma importância destacar o conceito de mediação. Segundo a definição Trícia Navarro, “conforme o parágrafo único, do artigo 1º, da Lei de Mediação previu a mediação como atividade técnica exercida por um terceiro imparcial, sem poder decisório, que auxilia e estimula a identificar soluções consensuais para controvérsia.” (Navarro, 2024. p. 82.)

Nesse mesmo sentido, Fernanda Tartuce, entende e conceitua a mediação como:

A mediação consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias, em que alguém imparcial atua para facilitar a comunicação entre os envolvidos e proporcionar que eles possam, a partir da percepção dos meandros da situação controvérsia, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem.

(Tartuce, 2021.p.189.)

A mediação, ao ser reconhecida como um método adequado de resolução de conflitos, passou a ser estruturada em duas modalidades procedimentais: mediação judicial e mediação extrajudicial. Tais modalidades, embora compartilhem princípios comuns, diferenciam-se quanto à forma de instauração, ao tempo de tramitação e ao espaço institucional em que se desenvolvem. Essas diferenças podem gerar certas dicotomias ou distinções relevantes no plano prático e normativo.

Com o intuito de esclarecer essa distinção, a Câmara de Mediação da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Bahia (OAB-BA) elaborou uma cartilha informativa na qual são apresentadas definições e diferenciações pertinentes entre a mediação judicial e a mediação extrajudicial. As informações extraídas desse material encontram-se sistematizadas no Quadro 1, a seguir, Vejamos:

Quadro 1 – Distinção entre Mediação Judicial e Extrajudicial

Mediação Judicial	Mediação Extrajudicial
É ofertada por uma entidade ou profissional vinculado ao Poder Judiciário para o exercício da mediação, devendo considerar todas as normas do Conselho Nacional de Justiça e do respectivo Tribunal de Justiça. Em regra, ocorre durante o curso de um processo instaurado, por requerimento das partes ou designação judicial (mediação processual). A mediação judicial pode também ocorrer antes da instauração da petição inicial (mediação pré processual).	Pode ser institucionalizada, quando proporcionada por uma entidade privada especializada em mediação, ou pode ser independente quando conduzida por mediador sem vínculo com qualquer entidade é escolhida livremente pelas partes (ex.: um advogado particular, com treinamento em mediação, poderá realizar esse procedimento no seu escritório. Nesse caso, de acordo com o art. 172 do Código de Processo Civil, o advogado estará impedido de atuar, assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes). A mediação extrajudicial pode ser utilizada independentemente da existência ou não de processo judicial.

Fonte: Câmara de Mediação da OAB.

Também foi publicado por Trícia Navarro uma tabela diferenciando a mediação judicial da extrajudicial, apresentando a diferença entre cada uma e seus requisitos, vejamos:

	Mediação Pré-Processual	Mediação Judicial	Mediação Extrajudicial
Mediador	Pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela ENFAM ou pelos tribunais.	Pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela ENFAM ou pelos tribunais.	Qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar quadro do tipo conselho, entidade de classe ou associação, ou não, inscrever-se.
Presença de Advogados	As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos. Sendo recomendável que todas estejam devidamente assistidas.	As partes, em regra, devem ser assistidas por advogados ou defensores públicos. Ressalvadas as hipóteses dos Juizados Especiais, nas quais não é obrigatória a assistência.	As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos. Sendo sempre recomendável que todas estejam devidamente assistidas.
Escolha dos Mediadores	Se as partes não escolherem de comum acordo o mediador, deverão se sujeitar à designação judicial, observado o disposto no art. 5º da Lei de Mediação.	Se as partes não escolherem de comum acordo o mediador, deverão se sujeitar à designação judicial, observado o disposto no art. 5º da Lei de Mediação.	O mediador será escolhido pelas partes.
Início do Procedimento	Convite pelo Cejusc	Designação por ato judicial	Convite
Prazo de Conclusão	O procedimento de mediação deverá ser concluído em até sessenta dias,	O procedimento de mediação judicial deverá ser concluído em até sessenta dias,	À escolha das partes, de acordo com o desenvolvimento das sessões de mediação

	contados da primeira sessão, salvo quando as partes, de comum acordo, requererem sua prorrogação.	contados da primeira sessão, salvo quando as partes, de comum acordo, requererem sua prorrogação.	no caso concreto.
--	---	---	-------------------

Fonte: Adaptado de Navarro, 2024, p. 102.

Nessa senda, Trícia Navarro afirma que a mediação privada não é um fenômeno recente no Brasil, tampouco teve início com a promulgação da Lei nº 13.140/2015. Trata-se de uma prática já consolidada em nossa sociedade, especialmente nas grandes capitais, onde tem ganhado destaque no âmbito empresarial. (Navarro, 2024. p. 108.)

Além disso, a Seção II da Lei de Mediação trata especificamente da regulamentação da atuação dos mediadores, organizando-se em três subseções: disposições gerais (Subseção I), mediadores extrajudiciais (Subseção II) e mediadores judiciais (Subseção III). (Navarro, 2024. p. 109.)

Por fim, para exemplificar, vejamos o tratamento normativo dos mediadores judiciais e extrajudiciais, conforme supracitado acima.

Dos Mediadores Extrajudiciais. Art. 9º Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se. Art. 10. As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos. Parágrafo único. Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas. (BRASIL, 2015).

Dos Mediadores Judiciais. Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça. Art. 12. Os tribunais criarão e manterão cadastros atualizados dos mediadores habilitados e autorizados a atuar em mediação judicial. § 1º A inscrição no cadastro de mediadores judiciais será requerida pelo interessado ao tribunal com jurisdição na área em que pretenda exercer a mediação. § 2º Os tribunais regulamentarão o processo de inscrição e desligamento de seus mediadores. Art. 13. A remuneração devida aos mediadores judiciais será fixada pelos tribunais e custeada pelas partes, observado o disposto no § 2º do art. 4º desta Lei. (BRASIL, 2015).

Dessa forma, observa-se que a distinção entre a mediação judicial e a extrajudicial reforça a flexibilidade e a adaptabilidade deste instrumento como forma adequada de resolução de disputas.

3.3 PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO

Na perspectiva legal, a importância dos princípios tem sido veemente reconhecida. O Código de Processo Civil (CPC) de 2015 dispõe, no art. 166, quais princípios disciplinam a mediação e a conciliação em juízo: a independência, a imparcialidade, a autonomia da vontade, a confidencialidade, a oralidade, a informalidade e a decisão informada. (Tartuce, 2024, p. 203)

Na mesma inteligência, a Lei n.º 13.140/2015 dispõe, no art. 2º, que a mediação fará observância aos seguintes princípios: I – imparcialidade do mediador; II – isonomia entre as partes; III – oralidade; IV – informalidade; V – autonomia da vontade das partes; VI – busca do consenso; VII – confidencialidade; VIII – boa-fé (Tartuce, 2024 p. 203).

No que se refere aos princípios, observa-se que a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) estabelece oito, enquanto o Código de Processo Civil de 2015 prevê apenas sete. Há convergência entre ambos em relação a cinco princípios: a imparcialidade do mediador, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes e a confidencialidade (Navarro 2024, p. 82).

Insta salientar que os princípios voltados para a mediação precisam ser observados tanto em sua realização presencial quanto no modo on-line. Serão analisados os principais aspectos que regem os meios consensuais de resolução de conflitos, a partir de uma sistemática normativa brasileira. (Tartuce ,2024, p. 204).

3.3.1 Autonomia da vontade e decisão formada

A verificação da autonomia da vontade implica reconhecer que a manifestação de vontade realizada por pessoa legalmente capaz, de forma livre e em conformidade com os preceitos legais, deve ser considerada soberana e dotada de eficácia jurídica (Tartuce, 2024, p. 204).

A expressão “vontade” pode ser compreendida sob diversas perspectivas, refletindo diferentes dimensões do agir humano. Primeiramente, como a faculdade do indivíduo de decidir e escolher livremente a prática de determinados atos. Em segundo lugar, como a força interior que impulsiona o sujeito à realização daquilo que se propõe, expressando vigor, determinação e persistência. Em terceiro lugar, como a inclinação em realizar algo em benefício de outrem, revelando esforço, zelo e dedicação (Tartuce, 2024, p. 204).

Também pode ser entendida como o livre arbítrio na escolha entre alternativas possíveis, caracterizando seu aspecto volitivo. Ademais, manifesta-se como o desejo fundamentado por necessidades físicas, crenças pessoais, fatores culturais ou hábitos, representando a força do querer. Por fim, a vontade ainda se traduz na decisão consciente e focada do indivíduo em ver sua deliberação respeitada e efetivada (Tartuce, 2024, p. 204).

A autonomia da vontade, compreendida como expressão do poder de autodeterminação dos indivíduos, constitui princípio fundamental tanto na Lei de Mediação (art. 2º, V) quanto no Código de Processo Civil de 2015 (art. 166) e na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (Anexo III, art. 2º, II). No contexto da mediação, esse princípio permite que as partes assumam efetivamente o controle sobre o rumo do conflito, promovendo seu empoderamento ao reconhecer nelas o protagonismo na construção da solução consensual.

Ao conferir centralidade à visão dos envolvidos, respeitando sua percepção de justiça e seu local de fala, a mediação valoriza a participação ativa dos sujeitos e fortalece a legitimidade das decisões por eles tomadas. (Tartuce, 2024, p. 204).

A partir dessa análise, é possível afirmar que a autonomia da vontade guarda relação diretamente proporcional com os princípios da dignidade da pessoa humana e da liberdade. Ao conferir às partes o protagonismo na construção de suas próprias decisões e na condução de seus destinos, a mediação revela-se fundamentada, em sua essência, em um compromisso ético com a dignidade humana, compreendida em sua acepção mais ampla e integral. (Tartuce, 2024, p. 204).

A dignidade da pessoa humana, princípio basilar do ordenamento jurídico brasileiro, representa uma diretriz fundamental para a proteção da vida em sua plenitude. Esse princípio se desdobra em três mandamentos essenciais: a garantia da integridade física e psíquica do indivíduo; o respeito às condições mínimas necessárias para uma existência digna; e a valorização da liberdade individual e da possibilidade de convivência social em condições justas (Tartuce, 2024, p. 204).

Conforme ensina Maria Celina Bodin de Moraes:

[...] o problema maior do Direito tem sido, justamente, o de estabelecer um compromisso aceitável entre os valores fundamentais comuns, capazes de fornecer os enquadramentos éticos e morais nos quais as leis se inspirem, e espaços de liberdade, os mais amplos possíveis, de modo a permitir a cada um a escolha de seus atos e a condução de sua vida em particular, de sua trajetória individual, de seu projeto de vida (MORAES, 2011 apud TARTUCE, 2021 a, p. 205).

A autonomia da vontade relaciona-se também com o princípio da liberdade: os participantes da mediação, têm o poder de escolher e participar ativamente do procedimento da resolução da controvérsia desde a opção pela adoção do método consensual até o resultado final deste (Tartuce, 2024, p. 204).

Nesse contexto, o papel do mediador consiste em criar oportunidades para o esclarecimento dos pontos controvertidos, promovendo a ampliação da consciência das partes acerca dos aspectos realmente relevantes para a resolução do conflito. O objetivo é fomentar uma comunicação mais aberta e efetiva, que valorize os interesses e necessidades dos envolvidos. Isso favorece a construção conjunta de caminhos para a superação da controvérsia. (Tartuce, 2024, p. 207).

Nesse sentido, Tartuce remete à reflexão de Maria Berenice Dias e Giselle Groeninga, ao afirmar que:

[...] a mediação, ao confrontar as transformações do passado e permitir sua ressignificação no presente, viabiliza que a solução seja construída de forma colaborativa. Possibilita, ainda, a reorganização das relações com foco na construção de um futuro comum (Dias; Groeninga, 2001 apud Tartuce, 2021, p. 207).

Outro ponto relevante relacionado à autonomia da vontade é o princípio da decisão informada. Esse princípio impõe ao facilitador da comunicação — no caso, o mediador — o dever de assegurar que as partes estejam plenamente cientes de seus direitos, bem como do contexto fático e processual em que estão inseridas. Tal diretriz encontra respaldo na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, em seu Anexo III, art. 1º, inciso II, e visa garantir que as decisões tomadas durante o procedimento sejam conscientes, legítimas e verdadeiramente autônomas (Tartuce, 2021, p. 208).

O princípio da decisão informada exige que o mediador informe às partes sobre seus direitos quanto à adesão voluntária ao procedimento consensual, bem como sobre a liberdade de permanecer, ou não, no processo, inclusive por meio da renovação do agendamento das sessões.

Dessa forma, todo o desenvolvimento da mediação deve se pautar na participação voluntária das partes, que detêm o poder de decidir sobre a continuidade ou interrupção do procedimento a qualquer momento, assegurando, assim, a possibilidade clara de suspensão ou encerramento do processo a seu critério (Tartuce, 2021, p. 208).

A análise realizada, evidencia que os princípios da autonomia da vontade e da decisão informada são essenciais para garantir a legitimidade do mecanismo consensual, evitando qualquer vício que possa comprometer a manifestação das partes envolvidas.

Nesse contexto, para que o procedimento seja válido, é imprescindível que as partes atuem dentro do exercício pleno de suas liberdades e disponham de informações suficientes para alcançar soluções que atendam aos seus interesses de forma satisfatória. A desconsideração desses princípios compromete gravemente a eficácia do processo de autocomposição, além de prejudicar a confiança e a efetividade do sistema consensual como um todo (Tartuce, 2021, p. 210).

3.3.2 Informalidade e independência

A mediação é um instrumento voltado à promoção do diálogo entre as partes envolvidas em um conflito. Do ponto de vista teórico, trata-se de um procedimento flexível, que não se prende a regras rígidas. Ainda assim, o mediador se vale de técnicas específicas para assegurar uma comunicação clara, estruturada e baseada na transparência (Tartuce, 2021, p. 211).

A mediação se desenrola por meio do diálogo entre as partes, com o auxílio de um terceiro imparcial que, utilizando técnicas específicas, atua na identificação e organização de situações, percepções, declarações e possíveis soluções apresentadas durante as interações (Tartuce, 2021, p. 211).

A mediação tem como objetivo principal o restabelecimento da comunicação entre as partes. Em muitos casos, a condução do conflito ocorre com base nas experiências pessoais vivenciadas pelos envolvidos, bem como nos elementos concretos que compõem a relação existente entre eles, considerando o contexto específico de tempo e espaço em que estão inseridos (Tartuce, 2021, p. 211).

A informalidade no diálogo entre os envolvidos pode favorecer significativamente a comunicação, tanto entre as partes quanto entre estas e o mediador. Isso porque, em um ambiente mais acolhedor e menos formal, tende-se a superar resistências, o que facilita a abertura ao diálogo e à expressão de sentimentos, convergindo para uma composição favorável a ambas as partes (Tartuce, 2021, p. 212).

É importante destacar que, nas sessões de mediação realizadas por videoconferência, deve-se ter especial atenção para que o princípio da informalidade não seja comprometido. A interação presencial, por sua própria natureza, favorece uma aproximação mais espontânea

entre as partes, aspecto que tende a se enfraquecer nas comunicações mediadas por meios eletrônicos (Tartuce, 2021, p. 212).

É, igualmente, imprescindível apontar o que Carolina Barros e Daniel Ferreira apontam sobre o tema supracitado:

Quando se trata de mediação online, a tecnologia pode se tornar uma grande aliada, à medida que aproxima as partes que não podem ou não desejam estar no mesmo lugar fisicamente. No entanto, a comunicação à distância pode gerar níveis maiores de desconfiança. Um estudo publicado no ano de 2000 comprovou que o nível de confiança era maior em negociações face-to-face do que por telefone e ocorria até mesmo diferença no nível de confiança quando os negociadores eram colocados lado a lado não frente a frente. A principal explicação disso é que as partes se pautam muito pelo que é dito, mas o nível de confiança aumenta significativamente pelo que não é dito, ou seja, o comportamento não verbal (Barrocas; Ferreira apud Tartuce, 2021, p. 213).

O Código de Ética dos Mediadores Judiciais, previsto na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, ao tratar do tema, estabelece uma relação direta entre os princípios da independência e da autonomia. Tais princípios impõem ao mediador o dever de atuar com plena liberdade, sem se submeter a qualquer tipo de interferência, seja interna ou externa à instituição.

Nesse contexto, confere-se ao mediador a prerrogativa de recusar, suspender ou interromper a sessão sempre que não estiverem presentes, no caso concreto, as condições mínimas necessárias para o desenvolvimento adequado do procedimento. Isso significa, inclusive, que o mediador não está obrigado a formalizar acordos que sejam contrários à legalidade ou inviáveis do ponto de vista prático, conforme dispõe o Anexo III, art. 1º, inciso V, da referida resolução (Tartuce, 2021, p. 214).

Assim, a independência que orienta a atuação do mediador pressupõe a ausência de qualquer tipo de influência ou interferência que possa comprometer sua imparcialidade ou limitar sua atuação diante das partes envolvidas. Por esse motivo, o exercício da função do mediador deve estar pautado em fundamentos sólidos e diretrizes claramente estabelecidas, garantindo a legitimidade e a integridade do procedimento (Tartuce, 2021, p. 214).

Neste ponto, mostra-se acertada a opção do legislador em estabelecer a nova configuração normativa, que afastou a previsão originalmente constante no Projeto de Lei nº 103 do CPC/2015. Tal previsão atribuía ao juiz a função de fiscalizar a atuação do mediador, o que configura evidente afronta ao princípio da independência, essencial à condução imparcial e autônoma do procedimento de mediação (Tartuce, 2021, p. 215).

3.3.3 Oralidade

A mediação se desenvolve por meio do diálogo e da interação entre as partes envolvidas no conflito. Seu principal propósito é restabelecer a comunicação que, em determinado momento, foi interrompida, partindo do pressuposto de que já existia uma relação anterior entre os envolvidos (Tartuce, 2021, p. 215).

Nesse sentido, o desenvolvimento do procedimento de mediação apoia-se essencialmente na comunicação verbal e não verbal, como expressões faciais, questionamentos e afirmações. O objetivo é construir um espaço de diálogo que permita às partes identificarem conjuntamente alternativas para a resolução do conflito, contribuindo com suas percepções e participando ativamente da formulação de propostas consensuais (Tartuce, 2021, p. 215).

Existem diversas técnicas voltadas para a condução da mediação. Essas ferramentas têm como objetivo principal proporcionar maior clareza às percepções das partes, estimular a reflexão sobre o conflito e favorecer a formulação de perguntas que possam abrir novas possibilidades de solução para os envolvidos (Tartuce, 2021, p. 215).

De acordo com Tartuce:

Por ser vista como pertinente, em atenção à cultura processual brasileira e com o intuito de atribuir maior efetividade ao resultado obtido, muitos mediadores formalizam eventuais acordos obtidos, a eles garantindo força de título executivo extrajudicial ou mesmo judicial (nesse caso, com homologação pelo Poder Judiciário)(Tartuce, 2021, p. 218).

Nesse sentido, a autora ainda afirma que:

A Lei de Mediação brasileira concretiza a tendência de reduzir por escrito o encaminhamento final. Segundo o art. 20, o procedimento de mediação será encerrado com a lavratura do seu termo final, quando for celebrado acordo ou quando não se justificarem novos esforços para a obtenção de consenso, seja por declaração do mediador nesse sentido ou por manifestação de qualquer das partes. O termo final de mediação, na hipótese de celebração de acordo, constitui título executivo extrajudicial; quando ele é homologado judicialmente, constitui título executivo judicial (Tartuce, 2021, p. 218).

Por fim, Tartuce destaca a relevância da atuação do advogado no âmbito do procedimento de mediação, especialmente quanto à segurança jurídica conferida pela formalização, por escrito, dos termos acordados entre as partes. Essa formalização contribui para a exequibilidade do ajuste e para sua conformidade com as normas vigentes, facilitando eventual adoção de medidas jurídicas em caso de descumprimento do que foi pactuado (Tartuce, 2021, p. 219).

3.3.4 Imparcialidade

Tartuce destaca a imparcialidade como um princípio fundamental nos métodos de resolução de conflitos. Segundo o autor, ela se manifesta na postura de neutralidade do terceiro, que deve manter igual distância das partes e não demonstrar qualquer envolvimento ou favorecimento. Além disso, enfatiza que a imparcialidade é um elemento essencial para a legitimidade da atuação do mediador, tanto na busca por estimular o consenso quanto, eventualmente, na atuação em processos decisórios. (Tartuce, 2021, p. 219)

Nessa perspectiva, Tartuce esclarece que não compete ao mediador emitir juízos de valor sobre o desfecho que considera mais adequado para a controvérsia em questão. Assim, por exemplo, em uma situação concreta, não é atribuição do mediador avaliar ou opinar sobre o montante financeiro sugerido por uma das partes, uma vez que sua função se restringe a facilitar o diálogo e a construção do consenso, sem interferência valorativa. (Tartuce, 2021, p. 220)

A Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça estabelece a imparcialidade como um dever fundamental do mediador, caracterizado pela atuação isenta de favoritismos, preferências ou preconceitos. Esse princípio exige que o profissional mantenha seus valores e convicções pessoais afastados do resultado do procedimento, buscando compreender a realidade dos envolvidos no conflito. Além disso, deve recusar qualquer tipo de favor ou prestação de serviço que possa comprometer sua neutralidade (Anexo III, art. 1º, IV) (Tartuce, 2021, p. 221).

Tartuce explica que a manifestação de opiniões pessoais por parte do mediador acerca do conflito pode comprometer de forma significativa a postura das partes durante o procedimento. Tal conduta pode levar à celebração de um acordo forçado, sem adesão genuína à solução proposta, ou mesmo gerar desmotivação e desconfiança em relação ao processo de mediação, especialmente diante de um possível desvio ético por parte do terceiro facilitador (Tartuce, 2021, p. 221)

Conforme já exposto, é indispensável que o princípio da imparcialidade acompanhe a atuação do mediador ao longo de todas as sessões de mediação. Ao aplicar as técnicas próprias desse método, é fundamental que o mediador mantenha equidistância entre as partes, evitando qualquer conduta que possa demonstrar aproximação ou favorecimento a um dos envolvidos no conflito (Tartuce, 2021, p. 221)

Tartuce aprofunda a questão, ressaltando que a atuação do mediador, com vistas a promover a transparência, empatia e responsabilidade profissional, tende a conquistar a confiança das partes (Tartuce, 2021, p. 222)

Nesse contexto, segundo Tartuce, a nomenclatura “rapport” é designada para demonstrar uma relação interpessoal de harmonia, compreensão e respeito recíprocos entre os sujeitos da mediação (Tartuce, 2021, p. 222)

3.3.5 Busca do consenso, cooperação e não competitividade

Fernanda Tartuce apresenta a mediação sob uma perspectiva prática, destacando-a como um método de resolução consensual de conflitos que se concretiza por meio de encontros voltados à promoção do diálogo entre as partes envolvidas. O principal objetivo do procedimento é favorecer a reconstrução da comunicação e o resgate da cooperação entre os interessados, ampliando as possibilidades de superação da controvérsia (Tartuce, 2021, p. 223).

De acordo com a doutrinadora, a principal diretriz que orienta a atuação dos mediadores é a de criar condições favoráveis para que as partes, conscientes de seu papel central no procedimento, possam se envolver ativamente no diálogo e identificar aspectos relevantes que permitam o efetivo enfrentamento de suas controvérsias. (Tartuce, 2021, p. 223).

O CPC/2015 contemplou, dentre as suas normas fundamentais, o princípio da cooperação, no art. 6º: “ todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva” (Tartuce, 2021, p. 223).

Nesse sentido, Tartuce afirma que o princípio da busca do consenso é intrínseco à lógica da autocomposição, orientando diretamente a atuação do mediador como facilitador do diálogo. Embora não esteja expressamente previsto no Código de Processo Civil de 2015, esse princípio foi expressamente reconhecido na Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015, art. 2º, VI), destacando-se como diretriz fundamental do procedimento(Tartuce, 2021, p. 224).

Complementando esta perspectiva, a autora acrescenta que “Sob a perspectiva da mediação transformativa, a sessão consensual pode ser bem-sucedida se novos insights forem obtidos, escolhas forem esclarecidas ou novas compreensões dos pontos de vista de cada um forem alcançadas” (Tartuce, 2021, p. 225).

3.3.6 Boa - fé e confidencialidade

A mediação configura-se como um procedimento de natureza consensual, que pressupõe a participação voluntária das partes envolvidas no conflito. Nesse contexto, conforme destaca a doutrina, é imprescindível que os sujeitos estejam imbuídos de disposição, engajamento e boa-fé, a fim de viabilizar a efetivação do processo mediativo. Tais elementos são essenciais para o restabelecimento da comunicação entre os envolvidos e para a construção conjunta de soluções adequadas ao litígio (Tartuce, 2021, p. 225).

Ainda segundo a autora, a boa-fé manifesta-se tanto no plano subjetivo — como expressão do sentimento e do convencimento interno — quanto na conduta externa pautada pela lealdade, honestidade e senso de justiça. Trata-se de um parâmetro ético de autocondução, pelo qual o indivíduo orienta seu comportamento de forma coerente com os objetivos legítimos do procedimento em que está inserido (Tartuce, 2021, p. 225).

Nesse sentido, Tartuce afirma que a confidencialidade constitui um mecanismo essencial para a ampliação do bem-estar das partes envolvidas, na medida em que proporciona um ambiente seguro para a revelação de informações sensíveis e relevantes ao delineamento de estratégias. Tais informações, em razão de sua natureza íntima, dificilmente seriam expostas em um procedimento regido pelo princípio da publicidade (Tartuce, 2021, p. 227).

Nessa perspectiva, a autora faz referência ao Código de Processo Civil de 2015, destacando que este adota a mesma diretriz ao tratar da confidencialidade no âmbito da mediação. Conforme dispõe o art. 166, § 1º, a confidencialidade abrange todas as informações produzidas durante o curso do procedimento, sendo vedada sua utilização para fins diversos daqueles expressamente autorizados pelas partes (Tartuce, 2021, p. 227).

Vale destacar que, conforme a Resolução n. 125/2010 do CNJ, Anexo III, art.1º, I, a confidencialidade define-se como dever de manter sigilo sobre as informações obtidas na sessão, salvo por autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou as leis vigentes. Mesmo diante dessas exceções, não pode o mediador/conciliador ser testemunha do caso ou atuar como advogado dos envolvidos em qualquer hipótese (Tartuce, 2021, p. 229).

OCPC/2015 segue o mesmo entendimento, conforme prevê o art 166, § 2º: em dever do sigilo que faz parte da sua profissão, o mediador/conciliador assim como os membros de sua equipe não poderão divulgar ou depor sobre fatos oriundos da sessão confidencial (Tartuce, 2021, p. 227).

Dessa forma, sob a ótica tutelar apresentada por Tartuce, a preservação da privacidade das partes na mediação exige, como pressuposto essencial, a observância rigorosa do sigilo.

Esse dever de confidencialidade atua como salvaguarda contra a possibilidade de que, em eventual processo litigioso, o mediador seja convocado como testemunha para revelar informações obtidas durante o procedimento consensual. Tal prática deve ser firmemente rechaçada, a fim de proteger a credibilidade do instituto da mediação e assegurar a inviolabilidade do sigilo profissional (Tartuce, 2021, p. 227).

3.3.7 Isonomia

Sobre o Princípio da Isonomia, Fernanda Tartuce afirma que a mediação deve proporcionar igualdade de oportunidades entre as partes, dando total condições para as mesmas se manifestarem durante todo o procedimento (Tartuce, 2021, p. 231).

Com bases nessas lições sobre a isonomia do procedimento, no caso de um dos envolvidos não ser alfabetizado, a autora afirma que:

Compete ao mediador estar atento às necessidades e dificuldades pessoais dos sujeitos; se, por exemplo, um deles não é alfabetizado, o mediador deve intervir para estabelecer a igualdade de condições. Uma iniciativa possível seria perguntar se alguém poderia acompanhá-lo nas reuniões destinadas a tratar de contratos e questões formais; a pergunta também deve ser feita à outra parte é bom externar preocupação com a igualdade em relação a ambas as partes, embora seja muito provável que a mais esclarecida dispense tal auxílio por achá-lo desnecessário (Tartuce, 2021 p. 232).

A mediação, por sua natureza democrática e inclusiva, deve assegurar o pleno respeito ao princípio da isonomia, garantindo que ambas as partes tenham igualdade de oportunidades para se manifestarem e participarem efetivamente do procedimento. Como destaca Tartuce (2021), cabe ao mediador identificar eventuais desequilíbrios, como no caso de uma parte não alfabetizada, e adotar medidas concretas para restabelecer o equilíbrio da relação. A atuação diligente do mediador, com sensibilidade e imparcialidade, é essencial para que o processo se desenvolva de forma justa, sem prejuízo a nenhuma das partes.

4 CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC)

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) foram instituídos pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com o objetivo de promover uma política pública permanente voltada ao tratamento adequado dos conflitos. Atualmente, sua instalação em todo o território nacional encontra respaldo tanto no Código de Processo Civil quanto na Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015). Os CEJUSCs são responsáveis pela realização de sessões de conciliação e mediação, tanto em fase pré-processual quanto processual, além de desenvolverem projetos voltados à promoção, orientação e estímulo à autocomposição como meio eficaz de resolução de controvérsias (Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, 2017. p. 4) .

As atividades desenvolvidas pelos CEJUSCs concentram-se na promoção de métodos autocompositivos de resolução de conflitos, por essa razão é que a Resolução TJBA n.º 24/2015, dispõe sobre a atuação desse órgão. Nesse sentido, vejamos:

Art. 13. A atuação do CEJUSC no processo judicial restringe-se à tentativa de autocomposição. Parágrafo Único. O mediador ou conciliador anexará aos autos um termo de acordo ou informará que a sessão de conciliação ou mediação realizada não resultou em autocomposição, o tempo da sua duração ou, preservada a confidencialidade da matéria em debate, os motivos pelos quais não foi possível a realização da sessão de mediação ou conciliação, quando for o caso.

O Conselho Nacional de Justiça desenvolveu a Resolução 125 do CNJ devido à necessidade de se estimular novas práticas e aprimorar as já adotadas pelos tribunais. A Resolução 125/2010 foi estabelecida com o propósito fundamental de criar a Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos. Entre seus princípios norteadores, destaca-se a necessidade de estruturar, executar, sustentar e refinar iniciativas direcionadas à efetivação dessa política e ao alcance de seus objetivos.

Observa-se, no artigo Artº 1º e 7º, que os Tribunais de Justiça dos Estados têm a obrigação de implantar, no prazo de 30 dias, os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. O objetivo desses núcleos é incentivar a adoção de soluções extrajudiciais para a resolução de conflitos, conforme estabelecido na Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ):

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13).

Art. 7º Os tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), coordenados

por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras: (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16) I - desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução; II - planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas; III - atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º; IV - instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentraram a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos; V - incentivar ou promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos; (Incluído pela Emenda nº 2 de, 08.03.16)

Dito isto, a referida resolução também tem como objetivo viabilizar a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania, que tem como finalidade realizar sessões de mediação e conciliação do Tribunal.

Conforme se observa na Resolução nº 125/2010 CNJ:

Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros”), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

Como já visto, o procedimento a ser adotado nos “CEJUSCs”, desde o advento da Resolução n. 125, ficou a cargo dos Tribunais Além desta resolução, houve previsões no mesmo sentido no Código de Processo Civil, conforme o artigo 165, § 1º, vejamos:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. § 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

Ademais, além de estar previsto nos Códigos acima, esse processo também foi definido no artigo 24 da Lei 13.140/2015, conforme o disposto:

Art. 24. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Em 2003, o Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA) deu início ao Balcão de Justiça e Cidadania (BJC), com a proposta de facilitar o acesso da população ao sistema judiciário e promover a inclusão social. Para isso, passou a oferecer mediação comunitária e atendimentos

jurídicos, principalmente em áreas mais carentes, tanto na capital quanto no interior do estado. O principal objetivo do Balcão é ajudar na resolução de conflitos de forma pacífica, por meio do diálogo e de soluções construídas em conjunto pelas partes envolvidas (Bahia, 2011).

Desde o início das atividades desenvolvidas pelos “Balcões” (como passaram a ser conhecidos na Bahia), o projeto obteve expansão especialmente por conta dos incentivos das instituições de nível superior do estado, tendo uma atuação quantitativa e qualitativa satisfatória. Em 2010, o TJBA conquistou o “I Prêmio Conciliar é Legal”, instituído pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). O prêmio tem o propósito de estimular e valorizar os instrumentos de acesso à justiça, por intermédio dos métodos adequados de resolução de conflitos, sobretudo, a mediação (Boa Morte, 2016, p. 38).

No estado da Bahia, as unidades do CEJUSC foram instaladas em janeiro de 2016 na Comarca de Salvador, com unidades voltadas a relações de consumo. Ao total, foram 124 unidades espalhadas pelas principais comarcas do interior do Estado da Bahia e mais 40 na capital (Bahia, 2018).

No entanto, o alvo da pesquisa é o CEJUSC de Camaçari, localizado no Fórum Clemente Mariani, situado na Comarca de Camaçari-BA, que constitui um importante instrumento de democratização do acesso à justiça, oferecendo serviços gratuitos orientados à pacificação social e ao incentivo ao diálogo na comunidade camaçariense por meio de métodos adequados de resolução de conflitos (Bahia, 2018).

A inauguração do CEJUSC, situado no Fórum Clemente Mariani, na Comarca de Camaçari-BA, ocorreu em 11/06/2018. No referido evento, compareceram destacados representantes do cenário jurídico e administrativo municipal, que participaram da cerimônia inaugural do projeto (Bahia, 2023).

Para participar da audiência, as partes devem estar munidas de **documentos de identificação** e eventuais documentos relacionados ao processo. Representantes de pessoas jurídicas devem apresentar **carta de preposto** e documentação comprobatória de representação, previamente anexada aos autos.

Em **sessões virtuais**, recomenda-se:

- Estar em ambiente reservado e silencioso;
- Utilizar fones de ouvido e papel para anotações;
- Manter carregadores à disposição;

- Instalar previamente o aplicativo **Lifesize**, disponível na Play Store (Android) ou App Store (iOS).

5 MEDIAÇÃO JUDICIAL NO FORMATO TELEPRESENCIAL: RENOVAÇÃO DO ACESSO AO CEJUSC E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa científica realizada no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), situado no Fórum Clemente Mariani, na Comarca de Camaçari-BA, a priori, visava identificar a eficiência da mediação no ambiente digital, através dos dados disponibilizados pelo órgão supracitado.

Assim, desenvolveu-se o seguinte roteiro de pesquisa: 1) Ir ao CEJUSC para entender a estrutura da unidade; 2) Identificar quantos Mediadores e Conciliadores trabalhavam no CEJUSC; 3) Concluir através de entrevista semiestruturada os impactos qualitativos de como a mediação telepresencial pode contribuir para a superação dos obstáculos econômicos, sociais, éticos e culturais e ampliar o acesso à justiça.

Assim, conforme já pontuado, foi seguido o procedimento descrito no parágrafo anterior como forma norteadora para a realização da pesquisa.

Nesse sentido, foram feitas entrevistas semiestruturadas de forma remota através da plataforma Google Meet com os 2 (dois) Conciliadores e com 1 (um) mediador do CEJUSC, todos com atuação direta na temática em questão.

Destarte, por meio dessa entrevista, foi possível verificar a ótica desses profissionais sobre os dados qualitativos acerca do referido tema. Dessa forma, trata-se de uma pesquisa que utilizou o método dedutivo, tendo como a finalidade a pesquisa exploratória e descritiva visto que se dispôs a ter maior proximidade com o tema por meio da utilização de entrevistas, objetivando demonstrar os impactos qualitativos da mediação telepresencial.

No que se refere aos meios, deu-se através de pesquisa bibliográfica, uma vez que foram lidos vários doutrinadores para a pesquisa teórica, e através da pesquisa de campo com visita ao CEJUSC e entrevista dos seus membros. Por fim, no tocante à abordagem, trata-se de pesquisa qualitativa, já que buscou analisar os aspectos subjetivos constatados através das coletas de informações sobre as audiências telepresenciais.

5.1 COLETA DE DADOS

A Coleta de Dados e análise dos dados foi realizada através de pesquisa semiestruturada de forma remota, através da plataforma Google Meet, com os 2 (dois) Conciliadores e com 1 (um) mediador do CEJUSC, de acordo com a disponibilidade de cada membro, localizado na Comarca de Camaçari - BA.

5.2 DADOS

Para a realização da coleta e análise dos dados, foi efetuado o recorte temporal a partir de março de 2020, marco inicial da pandemia. Essa delimitação justifica-se pelo fato de que a pandemia instaurou um cenário excepcional em escala global, cujas consequências, impactos e transformações ainda serão gradualmente compreendidos e assimilados ao longo dos próximos anos.

5.3 ANÁLISE DOS DADOS QUALITATIVOS

A análise dos resultados das entrevistas obtidas, realizadas por meio de entrevistas semiestruturadas, compõe a parte qualitativa da pesquisa. Assim, foi analisado o conteúdo das declarações de cada membro entrevistado, o qual foi reduzido a termo para melhor compreensão. Dessa forma, primeiramente, insta destacar, o questionamento central feito na respectiva entrevista.

Inicialmente, perguntou-se se os mediadores e os conciliadores acreditam que a audiência telepresencial compromete de alguma forma os princípios da mediação. Nesse primeiro ponto, as respostas foram unânimes: os entrevistados afirmaram que não há violação dos princípios da mediação, pois na declaração de abertura já são apresentados os princípios. Inclusive uma das entrevistadas declarou que não existem obstáculos em relação ao uso da internet.

Além disso, questionou-se o que é feito quando ocorrem situações relacionadas à dificuldade de acesso à internet ou de compreensão tecnológica por alguma das partes. Nesse segundo momento, os entrevistados informaram que o CEJUSC possui uma boa estrutura; que antes de iniciar a audiência as partes recebem toda orientação necessária; que são enviados os links e as instruções de acesso. Contudo, caso no dia da audiência uma das partes não consiga ingressar na plataforma, o ato poderá ser remarcado ou até mesmo designado para ser realizado de forma presencial.

Outrossim, foi perguntado quais são os principais desafios enfrentados na condução das audiências mediadas por tecnologia. Nesse terceiro momento, os principais desafios destacados pelas três entrevistadas referem-se a problemas de internet e falhas relacionadas ao sistema. Uma das participantes informou que também é necessário lidar com o desinteresse das partes. Além disso, outra entrevistada informou que o maior desafio é estrutural, decorrente da desigualdade social: muitas pessoas não têm acesso à internet nem a um aparelho celular adequado, e quando possuem um celular, frequentemente a câmera não funciona adequadamente. Por outro lado, também foram destacadas algumas vantagens, como superar barreiras geográficas, a redução de custos, uma maior autonomia e permitir que os envolvidos estejam mais confortáveis em suas casas.

Ademais, foi perguntado se a audiência online permite a superação de obstáculos econômicos, sociais e culturais. Neste quarto ponto, houve semelhanças na resposta de duas entrevistadas. Uma delas informou que a audiência de mediação "veio como uma mão na roda". Segundo ela, em relação aos aspectos econômicos, as partes não precisam de roupa adequada para adentrar no fórum; quanto aos aspectos sociais, não precisam gastar com transporte; e, por fim, em relação aos aspectos culturais, as partes se sentem melhor em casa do que no ambiente do fórum.

Contudo, uma das entrevistadas informou que isso não permite a superação desses obstáculos integralmente, devido às desigualdades sociais. Ela chamou atenção para o fato de que grande parcela da sociedade não tem acesso à internet e muitos não têm equipamentos próprios, destacando que pensar nessa superação envolve muitas outras questões. Por fim, ressaltou que alguns pontos foram superados, como: ampliar o acesso, reduzir distâncias, dar mais autonomia às partes e possibilitar melhor adequação ao fluxo da vida.

Também foi questionado se o uso da mediação por tecnologia tem contribuído para ampliar o acesso à justiça em Camaçari e de que forma. Sobre essa questão, as três entrevistadas informaram que a mediação tem contribuído para ampliar o acesso à justiça, isso porque, segundo todas elas, Camaçari possui localidades diversas e distantes, cujos residentes não precisam mais se deslocar para o fórum.

Ainda foi perguntado se a mediação online tem favorecido a celeridade na resolução dos conflitos. Com relação a esse ponto, as entrevistadas informaram que ela ajuda bastante na resolução das controvérsias, uma vez que é possível participar de casa, ou até mesmo dentro do carro, respeitadas as formalidades necessárias. Além disso, mencionaram que as intimações realizadas através das plataformas digitais geram mais celeridade.

De igual modo, foi questionado se é possível perceber uma maior liberdade das partes para se expressarem em ambiente virtual. Com relação a esse questionamento, duas das entrevistadas informaram que só trabalhavam de forma online e que não teriam muita propriedade para falar sobre a comparação. Porém, uma das participantes informou que o fato de não estar cara a cara deixa a pessoa mais tranquila, e estar em casa, mais confortável, contribui bastante para o processo.

Posteriormente, foi indagado quais seriam as principais vantagens e desvantagens, na opinião dos entrevistados, sobre a mediação realizada virtualmente em comparação com a presencial. As respostas foram semelhantes. Quanto às vantagens, foi destacado nas falas a questão da rapidez, ou seja, o processo ser mais célere, a possibilidade de cada um estar em seu espaço, a redução dos custos, maior autonomia, possibilidade de estar mais confortável e o acesso de forma mais ampla geograficamente. Já com relação às desvantagens, destacaram-se os problemas técnicos de conexão com a internet.

Questionou-se também sobre os termos do acordo final e se há diferença na taxa de êxito entre audiências presenciais e remotas. As entrevistadas relataram perceber maior adesão às audiências telepresenciais, uma vez que as partes comparecem com mais frequência.

Por fim, foi perguntado se os mediadores e conciliadores acreditam que a mediação online veio para ficar ou deve ser apenas um complemento ao modelo tradicional. Segundo as entrevistadas, a mediação telepresencial é uma realidade permanente, mencionando que já havia discussões no Tribunal de Justiça sobre essa possibilidade.

Além disso, o CEJUSC de Camaçari já possuía, antes da pandemia, uma sala equipada com televisão para realizar audiências com pessoas de outros estados. A pandemia apenas acelerou esse processo. As entrevistadas ressaltaram que, embora existam ambos os modelos, o virtual apresenta maior adesão.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração do presente estudo permitiu uma compreensão mais aprofundada sobre a mediação judicial, especialmente na sua modalidade telepresencial, e os impactos desse procedimento no acesso à justiça na Comarca de Camaçari-BA. Partindo da análise teórica e empírica, observou-se que a mediação mediada por tecnologia, ainda que recente, representa um avanço relevante no processo de acesso à justiça.

Nesse sentido, notou-se que o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, situado na Comarca de Camaçari-BA, no Fórum Clemente Mariani, especificamente nas audiências telepresenciais, revela potencialidades e desafios quanto ao uso da tecnologia como forma de resoluções de controvérsias. De um lado, destacam-se as facilidades logísticas, a redução de custos e a ampliação do alcance territorial das sessões. De outro, surgem barreiras que ainda dificultam o pleno aproveitamento da mediação online, como a exclusão digital, a falta de familiaridade tecnológica por parte de alguns usuários e a desigualdade social.

Os dados coletados nas entrevistas indicam que, quando há engajamento efetivo das partes, a mediação telepresencial apresenta alto índice de efetividade, promovendo soluções consensuais céleres e satisfatórias. Contudo, a resistência de parte da população em participar das audiências remotas, especialmente por desconhecimento ou desconfiança do procedimento, ainda representa um obstáculo à plena concretização dos seus benefícios.

Outrossim, a pesquisa realizada com a mediadora e as conciliadoras constatou maior adesão às audiências telepresenciais, inclusive com aumento da demanda para essa modalidade, que conseguiu superar barreiras geográficas, econômicas, sociais e culturais.

Por outro lado, a análise dos dados relativos às audiências de mediação telepresencial evidenciou que, nas situações em que a cultura litigante é superada — por meio do efetivo comparecimento das partes à sessão — o procedimento consensual demonstra maior efetividade e fortalecimento, consolidando-se como um instrumento viável de pacificação social.

Tendo em vista a relevância da temática do estudo, entende-se fundamental o levantamento de soluções, em futuras pesquisas, para superar as problemáticas relacionadas a exclusão digital, a falta de familiaridade tecnológica por parte de alguns usuários e a desigualdade social nas audiências telepresenciais.

Diante disso, conclui-se que a mediação judicial telepresencial, embora enfrente limitações, é uma via promissora para o fortalecimento da justiça consensual no Brasil. A experiência do CEJUSC de Camaçari demonstra que, com os devidos investimentos em inclusão digital, capacitação e políticas públicas voltadas à pacificação social, é possível consolidar essa modalidade como um caminho viável, seguro e eficaz de resolução de conflitos.

Portanto, é necessário reconhecer que a mediação digital não deve ser vista apenas como um recurso emergencial ou alternativo, mas como uma estratégia permanente de modernização da justiça, alinhada aos princípios da dignidade humana, do acesso à justiça e da eficiência processual. O Estado e a sociedade devem, portanto, unir esforços para fortalecer essa prática, transformando desafios em oportunidades de evolução institucional e social.

REFERÊNCIAS

BAHIA. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. **Guia Cejusc - PJE**. Elaboração Sílvia Maia da Silva. Salvador: TJBA, 2017. p. 4, disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/wp-content/uploads/2018/07/GUIA-DO-CEJUSC-PJE.pdf> Acesso em: 04 de Abril de 2025.

BALCÃO de Justiça e Cidadania. Portal Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (2011). Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/balcao-de-justica-e-cidadania/>. Acesso em: 04 abr. 2025.

BOA MORTE, T. V. P. Dos Impactos da Mediação no Sistema Normativo Brasileiro. *In*: BOA MORTE, T. V. P. **Da imprescindibilidade da audiência de mediação judicial, no processo civil contemporâneo**. Monografia (Especialização em Direito Processual) – Faculdade Baiana de Direito, Salvador, 2016. p. 38.

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 e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF: CNJ, nº 39/2011, de 01/03/2011, p. 2-15, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156> Acesso em: 04 de abril de 2025.

BRASIL. **Lei 13.105/2015, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, [2015]. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13105-16-marco-2015-780273-publicacaoorigina-146341-pl.html>. Acesso em: 03 de abril de 2025.

BRASIL. **Lei 13.140/2015, 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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140. Acesso em: 04 de abril de 2025.

CÂMARA do TJ-BA inaugura a primeira edição do projeto "Diálogos Constitucionais", 2023. 1 vídeo (09min 38s). Publicado pelo canal Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. Disponível em: <https://youtu.be/G8wB85OCghY>. Acesso em: 04 abr. 2025.

DIDIER JUNIOR, F.; FERNANDEZ, L. **Introdução à Justiça Multiportas**: sistema de solução de problemas jurídicos e o perfil do acesso à justiça no Brasil. Local de publicação: São Paulo, Editora, JusPodivm, 2024.

FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. **Como chegar ao sim**. Local de publicação: Rio de Janeiro, Editora, Sextante, 2018.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Mediação e conciliação**.

NAVARRO, Trícia. **Justiça Multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024.

NUPEMEC. Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - Ba. **Resolução n.º 24, de 11 de dezembro de 2015 (Disponibilizada no DJE de 14 de dezembro de 2015). Modificada pela Resolução n.º 9, de 8 de maio de 2019 (Disponibilizada no DJE de 9 de maio de 2019)**. Salvador: Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, 2015. Disponível em:

<https://nupemec.tjba.jus.br/nupemec/wp-content/uploads/2019/08/Resolu%C3%A7%C3%A3o-n.-24-2015-modificada-pela-Res.-9-2019.pdf> . Acesso em: 05 de abril de 2025.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL; CÂMARA DE MEDIAÇÃO DA OAB-BA. **Saiba mais sobre mediação**: diálogos processo de mediação. Disponível em: https://www.oab-ba.org.br/fileadmin/user_upload/Mediacao/mediacao_cartilhafinalizada_1.pdf. Acesso em: 23 maio. 2025.

PAZ, E. T. V. O.; MELEU, M. CEJUSC e a efetivação cidadã do acesso à justiça. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Maranhão, v.3, n.2, p.79-95, Jul/Dez. 2017 Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=CEJUSC+&btnG=4. Acesso em: 4 abr. 2025.

TJBA instala primeira unidade do CEJUSC na Comarca de Camaçari. Portal Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (2018). Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/tjba-instala-primeira-unidade-do-cejusc-na-comarca-de-camacari/>. Acesso em: 04 abr. 2025.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.