



## A MEDIAÇÃO EM TEMPOS DE CRISE: BREVES REFLEXÕES SOBRE A IMPORTÂNCIA DOS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO ADEQUADA DE DISPUTAS ATRAVÉS DE MEIOS TELEPRESENCIAIS

Natália Luiza Alves Martins<sup>1</sup>

### Resumo

O presente artigo trata da importância de reflexões e estudos relacionados com as normas de regência do Estado em tempos de crise, como o instalado pela pandemia do novo coronavírus, em especial sobre a relevância da utilização e valorização dos métodos de resolução adequada de disputas. A pandemia causada pelo vírus da COVID-19 exigiu do Poder Judiciário uma readequação de suas estruturas e do seu funcionamento, garantindo à população a continuidade do serviço, que é essencial. Entretanto, nem sempre a prolação de decisão judicial desbanca como melhor opção de solução de conflitos, em especial em tempos de crise, nos quais a maior parte da população é atingida pelos efeitos nocivos, econômicos, políticos, sociológicos e biológicos ocasionados pela pandemia. Nesse contexto, a valorização dos métodos de resolução adequada de disputas ganha relevo, merecendo destaque os meios telepresenciais que possibilitam a continuidade ininterrupta da prestação do serviço e, principalmente, a composição de interesses conflituosos, sempre em busca da paz social

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. Métodos de Resolução Adequada de Disputas. Mediação. Pandemia. Audiências telepresenciais.

1 Juíza do Trabalho Substituta vinculada ao E. Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região. Mestre em Direito Constitucional pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Especialista em Direito Ambiental pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

### A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS E O ACESSO À JUSTIÇA

Oito meses após a declaração formal do diretor geral da Organização Mundial de Saúde (OMS), Tedros Adhanom, sobre o estado pandêmico de contaminação causado pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2), em 11 de março de 2020, o mundo ainda vive envolto em inúmeras incertezas sobre os dias que virão.

A chamada segunda onda de contaminação começa a se confirmar em todo o planeta, exigindo que os países adotem novas medidas de restrições visando conter a propagação da doença.

Nesse novo mundo, cheio de dúvidas, uma coisa se mantém intacta, a certeza de que o Estado não pode parar, milhares de centenas de pessoas necessitam dos mais variados serviços essenciais fornecidos pelo Estado, dentre esses a Jurisdição.

Os conflitos sociais, das mais variadas

Nesse emaranhado de mudanças, que exige dos milhares de Juizes brasileiros uma postura ativa e empática, o Poder Judiciário tenta se reinventar diariamente, sempre em busca da entrega da prestação jurisdicional, de forma célere e eficaz.

Há mais de trinta anos que o acesso à justiça foi reconhecido material e formalmente como um direito fundamental, representado eloquentemente pelo inciso XXXV, do art. 5o, da Constituição Federal de 1988, que assim dispõe: “a Lei não exclua da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça de lesão a direito.” (BRASIL, 1988)

Elevado à ordem dos direitos fundamentais o acesso à justiça se releva como pedra de toque, como base do Estado Democrático de Direito, e, conseqüentemente, como garantidor da dignidade humana.

As discussões em torno do tema não são recentes. Há muito os cientistas jurídicos e estudiosos debatem sobre os caminhos e alternativas que podem ser criadas e recriadas para que o acesso à justiça, em suas mais variadas facetas, seja garantido a todos.

A crise gerada pela pandemia, que inevitavelmente trouxe conseqüências no funcionamento do Poder Judiciário, ajuda a reacender essa chama necessária, para que, com entusiasmo, possamos refletir e encontrar saídas eficazes para os “novos” e velhos problemas.

Nesse sentido, parece-nos adequado rememorarmos sobre as chamadas “ondas renovatórias do acesso à justiça”, conforme os ensinamentos de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 148), que, à época, destacaram a presença de três ondas renovatórias do acesso à justiça, subdividindo-as em diferentes categorias, sendo que cada uma delas tinha por finalidade vencer obstáculos até então existentes.

A primeira onda trata da assistência judiciária gratuita, tema que com alguns pequenos pontos de inflexão parece ser assunto já finito, sendo indiscutível a garantia de acesso aos que não podem custeá-lo, pelo menos no âmbito da Justiça do Trabalho, no qual ainda é legítima a figura do *jus postulandi*, por exemplo. A segunda onda se dedica aos interesses difusos. A terceira onda já desponta com uma visão mais ampla de acesso à justiça, indicando a necessidade de reformas que tenham por escopo a efetividade da tutela jurisdicional, pois a representação dos interesses públicos desponta como essencial para ressignificação do acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 67).

Complementando a contribuição de Cappelletti, Kim Economides (1999, p. 66) destacou a necessidade de busca da efetividade judicial e acesso à justiça em seu mais amplo espectro, considerando-se todos os atores necessários para o adequado funcionamento e administração da Justiça, sob pena de estarmos rodeados de injustiças, ao mesmo tempo em que não se sabe onde a justiça está (UNGER, apud ECONOMIDES, 1999, p.66).

Em outras palavras, a quarta onda de acesso à justiça, segundo Kim Economides, expõe as dimensões ética e política da administração da justiça, fazendo um indicativo dos importantes e novos desafios tanto para a responsabilidade profissional como para o ensino jurídico.

Um fato observado pelo autor é que os profissionais da área jurídica concentram seus esforços na batalha, na utilização da força e das armas, mas se esquecem de que para além de uma vitória ou derrota judicial temos vidas e destinos sendo (des)construídas.

A manutenção de posições polarizadas, visando resultados fantásticos, inebriados pelo sentimento de tudo ou nada

continua arraigado na sociedade brasileira, que até mesmo em pequenos conflitos cotidianos precisam se socorrer do Judiciário.

E nessa sociedade combativa e polarizada, autor e réu, reclamante e reclamado, requerente e requerido, gastam muitas vezes anos de suas vidas em processos judiciais desgastantes, quando inúmeros desses conflitos poderiam ser resolvidos através do diálogo, atento e participativo.

Muitas iniciativas legislativas de fortalecimento dos instrumentos de resolução adequadas de disputas tiveram em seus nascimentos o objetivo de desafogar o Poder Judiciário. Entretanto, parece-nos ser necessário encontrarmos boas soluções que contenham os conflitos em tempo breve.

Esses questionamentos trazem a discussão aspectos sóciojurídicos que merecem estar na pauta do dia quando o assunto se refere ao acesso à justiça, razoável duração do processo e redução dos números de litigiosidade.

Essa visão se adéqua exatamente as necessidades levadas a cabo neste atual momento pandêmico, no qual se exige uma postura cooperativa, para além do mero formalismo previsto no art. 6º do CPC, de todos os envolvidos no processo. Em outras palavras, a crise mundial e a devastação sócio-econômica ocasionada pela pandemia exigem um olhar fraterno e urgente de todos os atores do processo, sempre em busca da melhor solução para ambas as partes litigantes.

A postura combativa e conflituosa está (ou deveria estar) em ampla decadência. O bom profissional consegue enxergar muito além do conflito aparente posto à mesa. Não é a toa que os mecanismos de conformidade (compliance) ganham cada vez mais espaço. E, especialmente, a mediação (re)aparece como protagonista das ferramentas disponíveis

para a efetivação do acesso à justiça, célere e eficaz.

## **DOS MÉTODOS DE SOLUÇÃO ADEQUADA DE CONFLITOS: A MEDIAÇÃO COMO PROTAGONISTA**

A negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem são os métodos de resolução adequada de conflitos por excelência, já estando previstos em nosso ordenamento jurídico.

Considerando as limitações do presente artigo que pretende trazer a baila apenas breves e pontuais reflexões sobre o tema, nos ateremos a alguns comentários sobre a utilização da mediação como instrumento de acesso à justiça.

A mediação é um método de resolução de conflitos no qual um terceiro imparcial facilitará o diálogo entre as partes, possibilitando que elas sejam as próprias autoras da solução dialogada, ou seja, a mediação se traduz em um mecanismo de solução de conflitos que tem como premissa o diálogo inclusivo e cooperativo entre as pessoas e a participação de um terceiro imparcial – o mediador – que, com a capacitação adequada, facilita a comunicação, possibilitando a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes (SALES, 2016, p. 956).

Apesar de as alterações legislativas brasileiras, que incluíram a figura mediação como instrumento formal de resolução adequada de disputas serem relativamente recentes, a doutrina já reconhecia a extensão e amplitude capazes de serem dadas ao método, podendo abranger inúmeras espécies de conflitos.

Nas palavras de Jay Folberg e Alison Taylor (1996, p. 26):

La práctica de la mediación comprende un campo tan extenso que no permite una definición estricta. Los detalles específicos de la mediación dependen de qué es lo que está sometiéndose a mediación, las partes en desavenencias, quién está llevando a cabo la mediación, y el medio en el cual se ofrece la mediación. La mediación es, por principio y sobre todo, un proceso que trasciende el contenido del conflicto que se pretende resolver.

Nesse sentido, o novo Código de Processo de Civil de 2015 (Lei n. 13.105/15) e a chamada Lei da Mediação (Lei n. 13.140 de 2015) foram, sem dúvidas, responsáveis pelo fortalecimento da figura no ordenamento jurídico brasileiro, iniciando uma nova fase no Poder Judiciário brasileiro, através do incentivo aos métodos de resolução adequadas de disputas, os quais, inclusive, já estavam previstos na Resolução 125 do CNJ, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário desde 2010.

Partindo das normas acima indicadas criaram-se os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) de cada tribunal e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), responsáveis pela execução dos objetivos estabelecidos pela Política Judiciária Nacional.

Desde então, seja através das células especializadas na solução alternativa de conflitos (CEJUSC's) ou através da atuação direta dos Juízos durante toda a tramitação processual, as sessões de conciliação e mediação tem se demonstrado como instrumentos de concretizam de direitos.

Ocorre que com a chegada da pandemia as limitações impostas à circulação de pessoas exigiu do Poder Judiciário a adoção de medidas imediatas, que possibilitassem a continuidade da prestação jurisdicional, sem,

no entanto, atropelar as normas processuais existentes.

Isso porque muito embora o Processo Judicial Eletrônico seja uma realidade, com mais de 23.622.878 processos em curso apenas na Justiça do Trabalho, segundo dados extraídos do sítio eletrônico do Conselho Nacional de Justiça, a tramitação dos atos processuais exigia inúmeros atos presenciais, como as audiências de conciliação e instrução, as quais foram sobremaneira afetadas pelas restrições sociais da pandemia.

Entretanto, tratando-se a Jurisdição estatal de função essencial do Estado, em especial a jurisdição laboral, que em sua maior parte discute créditos de natureza estritamente alimentar, não há condições plausíveis de aguardo da regularidade cotidiana para a partir de então retornar a realização das audiências.

Nesse cenário, de completa incerteza quanto ao retorno da normalidade da circulação de pessoas em suas atividades cotidianas ou do surgimento de uma imunização segura, o Poder Judiciário passou a adotar as medidas necessárias para o enfrentamento da crise, minorando os infortúnios gerados pela quarentena.

Tentando salvaguardar os interesses daqueles que precisam se socorrer deste serviço essencial (do que se exige uma razoável duração), e, ainda, equilibrando a necessidade de contínua prestação de serviços com a manutenção da saúde e segurança (social e jurídica) de todos os envolvidos o Poder Judiciário, em 31 de março de 2020, instituiu a plataforma emergencial de videoconferência para realização de audiências e sessões de julgamento nos órgãos do Poder Judiciário, no período de isolamento social, conforme Portaria n. 61 do CNJ.

No âmbito do Poder Judiciário laboral a Corregedoria Geral da Justiça do



Trabalho editou o ATO Nº 11/GCGJT, em 23 de abril de 2020, visando uniformizar os procedimentos a serem adotados para registro e armazenamento das audiências.

O confinamento ocasionado pela pandemia exigiu uma imediata resposta do Poder Judiciário, que consciente da importância da manutenção contínua de seus serviços imediatamente elaborou normas mínimas para regência deste período de crise, garantindo não só a ampla continuidade da prestação dos serviços, mas também segurança jurídica para a observância de um devido processo legal emergencial.

Nesse sentido, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho editou a Recomendação CSJT.GVP 01, em 25 de março de 2020, incentivando a utilização dos instrumentos de mediação e conciliação, sejam eles individuais ou coletivos por meios eletrônicos, dando destaque a tais métodos.

### **SISTEMAS ON-LINE DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: AS AUDIÊNCIAS TELEPRESENCIAIS SERÃO O NOVO NORMAL?**

Antes mesmo da crise instaurada pela pandemia do novo coronavírus os sistemas on-line de soluções de disputas (*On-Line Dispute Resolution – ODR*) já vinham ganhando elogios em razão da efetiva instrumentalização da redução de passivos judiciais e solução de conflitos.

As *ODR's On-Line Dispute Resolution* nada mais são do que a utilização das técnicas adequadas de solução de disputas (ADR) através de ferramentas tecnológicas que permitem a interação entre as partes e o terceiro mediador ou conciliador.

Embora possa parecer algo comum, levando-se em consideração que toda a dinâmica da sociedade moderna se baseia na comunicação através de recursos

tecnológicos, síncronos e assíncronos, desde a utilização das linhas telefônicas até as mais variadas redes de contatos sociais, e-mails etc., a utilização dos mecanismos para fins de conciliação e mediação através de meios tecnológicos, sejam eles assíncronos ou síncronos, ainda é recente.

Entretanto, como destacam Guilherme Guimarães Feliciano, Mauro Augusto Ponce de Leão Braga e Taís Batista Fernandes Braga (2020):

Considerando a nova realidade e os tempos atípicos, ganha corpo a procura pública pelas alternativas de interação, assíncrona ou síncrona, nos procedimentos de online dispute resolution - ODR3. Afinal, não há outros tão adaptados à necessidade atual:interagir, mas distanciar.

A pandemia chegou se forma rápida e arrebatadora e parece infelizmente não ter data para nos deixar, apesar dos avanços e inúmeras pesquisas em torno de doença tão contagiosa, a única medida eficaz de contenção do avanço é o distanciamento social, exigindo de todos esforços contínuos. Deste modo, não como se negar que o



Sistema de Justiça no Brasil adotou a área de “on line dispute resolution”, tendo esta sido impulsionada pelas restrições de atividades presenciais (PINHEIRO, 2020).

Nesse cenário de crise, mais do que nunca, exige-se uma postura dialogada e cooperativa de todos os envolvidos, cabendo aos profissionais do direito a importante missão de salvaguardar a continuidade da prestação jurisdicional de forma célere e efetiva, contribuindo para adequado andamento do feito.

Essa ressalva é feita, pois temos visto certa resistência por uma significativa parte da advocacia brasileira, sob o argumento de ofensa ao devido processo legal, bem como pela alegada ausência de capacidade técnica e prática de partes e procuradores para acessar a plataforma digital por meio da qual as audiências são realizadas (JOB, 2020).

e preceitos do CPC, eis que todos esses normativos que avalizam a multimídia, a cibernética, o digital, consolidam o virtual no foro judicial e, com a videoconferência e práticas preliminares ao trâmite da ação, mais facilitam a composição dos conflitos (BUZZI, 2020).

Ou seja, muitas mudanças geradas pela pandemia vieram para ficar, como parece ser o caso das audiências por videoconferência, tendo, inclusive, o Conselho Nacional de Justiça regulamentado a figura do Juízo 100% digital, que autoriza os tribunais a implementarem a um Juízo que executará todos os atos processuais exclusivamente por meio eletrônico e remoto.

Como destacado por Paula Becker Montibeller Job (2020):

---

**“Ou seja, muitas mudanças geradas pela pandemia vieram para ficar, como parece ser o caso das audiências por videoconferência, tendo, inclusive, o Conselho Nacional de Justiça regulamentado a figura do Juízo 100% digital, que autoriza os tribunais a implementarem a um Juízo que executará todos os atos processuais exclusivamente por meio eletrônico e remoto.”**

---

Ocorre que a legislação brasileira já admitia a realização de atos processuais por meios tecnológicos, conforme prevê o art. 236 do CPC, observado, portanto, o devido processo legal, sendo as resoluções uniformizadoras verdadeiras normas de auxílio procedimental em tempos de crise, já que a pandemia obrigou-nos a mudarmos de hábitos de forma repentina.

Parece-nos, assim, que são desnecessárias mais leis sobre ato processual virtual, posição justificada ante o sistema dos Métodos de Resolução de Conflitos – a Resolução 125/2010-CNJ, a Lei de Mediação

O que estamos vivenciando é a definitiva inserção da Justiça do Trabalho na denominada quarta onda de acesso à Justiça, que implica no perfeito entrosamento entre as normas disciplinares e os instrumentos apropriados para adequação à evolução da era tecnológica. Dessa forma, e para cumprir o disposto no parágrafo segundo do artigo 453 do CPC, é necessário que o Poder Judiciário garanta instalações e aparelhamento suficientes para a realização das videoaudiências.

Segundo a autora, a quarta onda de acesso à Justiça, que iniciou com a instituição do Processo Judicial Eletrônico (PJe) e se aperfeiçoou com a realização das

audiências por videoconferência, somente se completará, como um efetivo movimento de acesso ao Judiciário justo e efetivo, quando o Estado disponibilizar meios tecnológicos adequados para participação daqueles que não possuem condições práticas ou técnicas de acesso à plataforma na qual são realizadas as audiências, o que já começou a ser operacionalizado através da determinação de criação de salas de realização de audiência por videoconferências.

Como se vê todos os caminhos nos leva a crer que as audiências por videoconferências e a utilização de métodos on-line de resolução adequadas de disputas já são realidades alinhadas às normas processuais vigentes. E que vieram para ficar.

Caberá agora a cada um dos atores sociais envolvidos esforçarem-se para que a adaptação a esta nova realidade necessária, imposta por uma pandemia exponencial seja feita de forma leve e cooperada, enaltecendo os primados da fraternidade e solidariedade, tão caros a nossa sociedade já tão abalada pelas inúmeras consequências negativas da crise. Que possamos usar o momento para extrair algo de proveitoso para a sociedade brasileira. E que a mediação seja vista como um verdadeiro instrumento de acesso à justiça. Avante.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 23 nov. 2020.

BUZZI, Marco Aurélio. A Covid-19 e a prática de videoconferências nos atos processuais. **CONJUR**. 10 maio 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-10/marco-buzzi-videoconferencia-atos-processuais>. Acesso

em 26 out. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1988.

ECONOMIDES, Kim. In: PANDOLFI, Dulce. *et. al.* **Cidadania, justiça e violência**. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getulio Vargas, 1999.

FELICIANO, Guilherme Guimarães; BRAGA, Mauro Augusto Ponce de Leão; BRAGA, Taís Batista Fernandes. Mediação e conciliação em tempos de covid-19 (ou além dele) e procedimentos de online dispute resolution: vantagens e desvantagens das interações síncronas e assíncronas. **MIGALHAS**. Disponível em: [https://migalhas.uol.com.br/arquivos/2020/10/6F2865B841D06A\\_ARTIGO-ODREJT.GGF.MPLB.TBFB-12.pdf](https://migalhas.uol.com.br/arquivos/2020/10/6F2865B841D06A_ARTIGO-ODREJT.GGF.MPLB.TBFB-12.pdf). Acesso em: 29 out. 2010.

FOLBERG, Jay; TAYLOR, Alison. *Mediación: Resolución de conflictos sin litigio*. Limusa, México, D.F., 1996.

JOB, Paula Becker Montibeller. A 4ª onda de acesso à Justiça: do processo judicial eletrônico à videoconferência. **CONJUR**. 27 ago. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-ago-27/paula-montibeller-onda-acesso-justica>. Acesso em: 29 ago. 2020.

PINHEIRO, Rogério Neiva. ODR e resolução de disputas em tempos de pandemia. **CONJUR**. 18 maio 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-18/rogerio-neivaodr-resolucao-disputas-tempos-pandemia>. Acesso em: 26 set. 2020.

SALES, Lilia Maia de Moraes. A mediação de conflitos – lidando positivamente com as emoções para gerir conflitos. **Pensar**, Fortaleza, v. 21, n. 3, p. 965-986, set./dez. 2016.