

A Virtualização dos Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos: Perspectivas e Implicações do Uso da Tecnologia na Justiça Consensual

Ianne Magna de Lima (PPGD/UFPel)

Tema: Métodos alternativos de solução de demandas judiciais

RESUMO

A virtualização do sistema de justiça é uma realidade. Não há caminho de volta para a evolução tecnológica que transformou a forma como os serviços jurisdicionais estão sendo ofertados à população. Essa virtualização não abarcou somente os atos processuais formais/documentais, como a elaboração de petições e a prolação de decisões judiciais, a virtualização também abrange as sessões e audiências em todas as áreas processuais e extraprocessuais, incluindo as sessões de mediação e conciliação. As audiências, caracterizadas pelo diálogo, comunicação oral e informalidade foram transportadas para o ambiente virtual. A virtualização das audiências possui diferentes significados a depender do tipo de audiência e do contexto processual (ou extraprocessual) ao qual o ato está vinculado. Neste trabalho analisaremos o movimento de virtualização da justiça no Brasil, passando pela implementação do processo eletrônico até o desenvolvimento da Justiça 4.0, que propõe a realização virtualizada de todos os atos processuais. Posteriormente, diferenciaremos as audiências de instrução e julgamento, comuns ao procedimento tradicional às sessões de mediação/conciliação e arbitragem, apontando para os diferentes objetivos perseguidos por cada ato. Com base nessas diferenciações, nos debruçaremos sobre a potencialidade e os possíveis entraves da virtualização da justiça consensual.

Palavras-Chave: Virtualização da Justiça; Tecnologia; Acesso à Justiça; Mediação; Conciliação.



Introdução

A pós-modernidade é marcada por rápidas transformações em razão da utilização e incorporação de novas tecnologias de comunicação. Estamos no meio da transição da era analógica para a era digital e não há qualquer indício de diminuição da velocidade ou parada no progresso tecnológico. A virtualização da vida em sociedade tem alterado a forma como nos relacionamos com as pessoas e com as instituições, incluindo as instituições de administração da justiça. Nos últimos anos diversas mudanças legislativas e estruturais foram realizadas no judiciário brasileiro para modernizar os serviços jurisdicionais. É nítido o movimento contínuo das instituições e órgãos públicos na virtualização da prestação jurisdicional. Essa virtualização não abarcou somente os atos processuais formais/documentais, como a elaboração de petições e a prolação de decisões judiciais, a virtualização também abrange as sessões e audiências em todas as áreas processuais e extraprocessuais. As audiências, caracterizadas pelo diálogo, comunicação oral e informalidade foram transportadas para o ambiente virtual.

A virtualização das audiências possui diferentes significados a depender do tipo de audiência e do contexto processual (ou extraprocessual) ao qual o ato está vinculado. Enquanto as audiências de instrução na esfera cível, penal ou administrativa possuem um caráter instrutório de produção de provas para o convencimento do magistrado da lide, nas sessões de mediação, conciliação ou arbitragem, a audiência possui outro objetivo e estruturação, qual seja, a abertura comunicativa entre as partes para desenvolvimento de um consenso.

Neste trabalho analisaremos o movimento de virtualização da justiça no Brasil, passando pela implementação do processo eletrônico até o desenvolvimento da Justiça 4.0, que propõe a realização virtualizada de todos os atos processuais. Posteriormente, diferenciaremos as audiências de instrução e julgamento, comuns ao procedimento tradicional às sessões de mediação/conciliação e arbitragem, apontando para os diferentes objetivos perseguidos por cada ato. Com base nessas diferenciações, nos debruçaremos sobre a potencialidade e os possíveis entraves da virtualização da justiça consensual.

A Virtualização da Justiça: Impactos do uso da Tecnologia pelo Poder Judiciário

A tecnologia faz parte do nosso cotidiano, estamos submersos em uma realidade virtualizada que tende a se tornar mais relevante a cada nova transformação tecnológica. Não existe caminho de volta ou freio na tecnologização da vida e das relações sociais, culturais e institucionais. Assim como as atividades mais corriqueiras como fazer compras, se comunicar com amigos ou assistir aulas foram transportadas para o mundo virtual pelo avanço da tecnologia de informação, os serviços oferecidos pelo Estado estão pouco a pouco sendo disponibilizados virtualmente. Dentre tais serviços, destaca-se neste trabalho aquele oferecido pelo sistema de justiça. A modernização do sistema de acesso à Justiça caminha a passos largos em direção ao Judiciário do futuro, terminologia utilizada na obra, O Judiciário do Futuro – Justiça 4.0 e o Processo Contemporâneo lançada pelo Conselho Nacional de Justiça em junho de 2022.

Se as atividades privadas foram transportadas para o mundo digital visando a melhora no oferecimento de serviços, a Justiça não deve ficar de fora desse movimento, pois, conforme refere Toffoli (2022, Page. RB-2.1): “O mundo digital em que vivemos exige uma Justiça digital, ou seja, uma Justiça célere, dinâmica e, necessariamente, também digitalmente



conectada”. De acordo com Manuel Castells (2005), estamos vivenciando o paradigma da sociedade em rede cuja principal característica é a consolidação de uma base de redes de comunicação digital com abrangência global: “as redes de comunicação digital são a coluna vertebral da sociedade em rede, tal como as redes de potência (ou redes energéticas) eram as infraestruturas sobre as quais a sociedade industrial foi construída” (CASTELLS, 2005, pag. 18).

A influência dessa sociedade em rede levou o Judiciário brasileiro à modernização constante de seus serviços, um movimento acelerado de virtualização da justiça e dos mecanismos de solução de conflitos como um todo. A necessidade de absorção das novidades tecnológicas pelo sistema de Justiça decorre da preocupação dos atores institucionais com a qualidade e a eficiência do serviço jurisdicional. Nesse sentido, Toffolli refere que enquanto um serviço prestado pelo Estado, a atividade jurisdicional deve ter foco no resultado e a tecnologia é um bom aliado ao alcance de melhores resultados (TOFOLLI, 2022).

A modernização do sistema de justiça busca criar uma jurisdição completamente on-line, isto é, uma Justiça 100% Virtual, que nada mais é do que um modelo de trabalho que utiliza todo potencial que a tecnologia pode fornecer, reduzindo custos, tempo e aumentando a eficiência (ARAÚJO, GABRIEL e PORTO, 2022). Embora haja críticas a serem feitas à rápida virtualização do sistema de justiça, para Tofolli (2022), a incorporação da tecnologia pelo Judiciário representa uma ampliação do acesso à Justiça:

Esse mecanismo inovador da jurisdição on-line não elimina o papel tradicional do Judiciário; antes, amplia o acesso à Justiça por setores da sociedade atualmente excluídos, inclusive com a possibilidade de representação legal direta das partes. No contexto de alta litigiosidade verificado em várias sociedades, a proposta das cortes on-line também oferece a possibilidade de acionamento, na mesma plataforma, de instrumentos prévios de aconselhamento e de mediação que viabilizem a resolução das controvérsias, evitando a instauração do contencioso judicial.

Embora não se pretenda esgotar o assunto neste trabalho, abordaremos sumariamente esse movimento tecnologização do sistema de justiça, desde a implementação do processo eletrônico até a implementação da Justiça 4.0.

O primeiro passo em direção à virtualização do sistema de justiça brasileiro, foi a implementação do processo eletrônico no Brasil, por meio da Lei 11.419/2006, cuja obrigatoriedade foi exigida pela Resolução 185/2013 do Conselho Nacional de Justiça. Posteriormente, o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), determinou parâmetros para a atuação do poder público nos meios digitais, e determinou que as aplicações à serviço do cidadão sejam compatíveis com os mais diversos terminais e sistemas operacionais e acessíveis para todos os interessados independente de suas características. Em seguida, o Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), garantiu a possibilidade de realização de atos processuais por meio de videoconferência ou outros recursos tecnológicos. Além disso, o artigo 198 do referido diploma legal determinou aos tribunais que ofereçam equipamentos para prática de atos e consulta de processos eletrônicos.



Dentre os atos que passaram a ser realizados por meio eletrônico, estão as sessões de mediação. Tanto o Código de Processo Civil, quanto a Lei da Mediação apontam para a possibilidade de realização de sessões de mediação por meio de videoconferência. No mesmo sentido, o Conselho Nacional de Justiça publicou a Emenda n. 2/2016 à Resolução 125/2010, criando o Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância, inicialmente para atuação pré-processual e eventualmente, para sessões autocompositivas em processos já existentes. Posteriormente, a Resolução 390/2021 extinguiu o Sistema de Mediação e Conciliação Digital e implementou o Programa Resolve, cujo objetivo era de fomentar a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos.

A legislação acima referida e as resoluções publicadas pelo Conselho Nacional de Justiça demonstravam a direção escolhida pelo sistema de justiça na virtualização de seus serviços, no entanto, foi no contexto da pandemia do Covid-19 que os maiores avanços tecnológicos foram incorporados aos serviços judiciais. O sistema de justiça pós-pandêmico é um sistema virtual.

O movimento de virtualização do sistema de Justiça alterou completamente a sua velocidade após a pandemia causada pelo novo Coronavírus. Se já estávamos em uma crescente virtualização dos atos judiciais em razão do avanço tecnológico, após a necessidade de isolamento social causada pela disseminação do Covid-19, houve uma corrida dos entes estatais em aparelhar o sistema de justiça para manter os serviços em funcionamento apesar da suspensão de toda e qualquer atividade presencial. Nesse sentido, Tofolli assevera que no contexto da pandemia “o Judiciário brasileiro reagiu prontamente e encontra-se em pleno funcionamento graças ao uso das ferramentas digitais e da tecnologia da informação, as quais possibilitaram que os magistrados e demais atores processuais realizem seu trabalho à distância” (TOFOLLI, 2022, pag. 2-3).

Em atenção ao princípio da inafastabilidade da jurisdição e visando manter as portas do Poder Judiciário abertas ao cidadão, o Conselho Nacional de Justiça deu início à uma rápida virtualização dos procedimentos judiciais:

No contexto da pandemia, coube ao CNJ o papel de estabelecer e disseminar diretrizes para que esse ajuste ocorresse também sem sobressaltos no conjunto do Poder Judiciário, respeitadas a autonomia e as peculiaridades locais e de cada ramo. Nenhum outro órgão teria esse alcance, em um universo de 18 mil juízes e na situação extrema que o mundo passou a enfrentar, e o CNJ cumpriu fielmente e de modo eficaz esse papel de orientação, coordenação e difusão de informações (TOFOLLI, 2022 2.3).

O Conselho Nacional de Justiça agiu celeremente no enfrentamento da pandemia, editando diversas Recomendações, Normas e Resoluções para adoção de medidas voltadas à proteger as pessoas ao mesmo tempo em que manteve os serviços judiciais em funcionamento. Embora o Conselho tenha criado diversas medidas e decisões administrativas visando a não disseminação do vírus (à título de exemplo cita-se a Recomendação 62/2020, que adotou medidas de prevenção para proteção da saúde das pessoas privadas de liberdade e aos servidores da justiça), neste trabalho daremos mais atenção às medidas que utilizaram a tecnologia como ferramenta de manutenção dos serviços jurisdicionais.



Dentre as medidas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça destacam-se a edição das Resoluções 313/2020, 314/2020 e 329/2020. Por meio da Resolução 313/2020 o CNJ estabeleceu um regime de Plantão Extraordinário, interrompendo a realização dos atos processuais presenciais, bem como determinando a suspensão do trabalho presencial dos membros e dos servidores de todas as unidades judiciárias. As medidas implementadas pelas referidas Resoluções representam o reconhecimento da natureza essencial da atividade jurisdicional, essencialidade que impede a suspensão do oferecimento dos serviços judiciais. Assim, em decorrência dessa necessidade de continuidade dos serviços jurisdicionais, o Conselho Nacional de Justiça implementou a realização de atos virtuais por meio de videoconferência ou outros recursos tecnológicos, e aos poucos foi incorporando novas tecnologias e regras procedimentais para virtualizar o sistema de justiça

A medida mais completa em direção à virtualização do sistema de justiça foi a criação da Justiça 4.0 por meio da Resolução nº 345/2020. Na referida Resolução o Conselho Nacional de Justiça criou o “Juízo 100% Digital”, no qual todos os atos processuais serão praticados virtualmente. A pretensão da Justiça 4.0 é desvincular os serviços judiciais da sede física dos fóruns e garantir a total virtualização dos serviços jurídicos oferecidos pelo Estado, nesse sentido, apontam Araújo, Gabriel e Porto (2022, pag. 1-2):

Tornou-se possível, portanto, imaginar um cartório 100% digital como forma de agilizar o processamento dos feitos e de racionalizar a mão de obra. Assim, inicia-se a superação de uma cultura ainda arraigada no sistema de Justiça, que considera o prédio do Fórum como epicentro das atividades jurisdicionais. O “Juízo 100% digital” expressa um novo modelo de trabalho, e utiliza todo o potencial que a tecnologia pode fornecer ao Poder Judiciário, com significativa redução de custo e tempo, bem como aumento expressivo de eficiência, culminando por maximizar o efetivo acesso à justiça.

Na prática, a Justiça 4.0 permite que as audiências e sessões ocorram exclusivamente por videoconferência, da mesma forma que o atendimento aos atores processuais se dá remotamente durante o horário do expediente forense. As ferramentas utilizadas são e-mail, videochamadas e outros aplicativos digitais à disposição do cidadão e dos profissionais que atuam junto ao sistema de justiça (ARAÚJO, GABRIEL e PORTO, 2022).

Diversas outras portarias foram editadas para aperfeiçoamento tecnológico do Poder Judiciário brasileiro, sendo possível concluir que as inovações tecnológicas utilizadas para garantir o isolamento social durante a pandemia Covid-19 geraram transformações significativas em todo o sistema de justiça. Em razão deste movimento de transformação tecnológica, os métodos de solução de conflitos são transportados para plataformas digitais e aos poucos até mesmo os atos presenciais passaram a ser realizados por meio de videoconferência, dentre os quais, as sessões de mediação, conciliação.

Consensualidade na Era Digital: Prós e Contras no Uso da Tecnologia nos métodos Alternativos de Resolução de Conflitos

Os métodos alternativos de solução de conflitos compõem o sistema multiportas de acesso à Justiça. Ao lado da jurisdição, mas com características próprias, diferentes mecanismos



de solução de controvérsias estão à disposição do cidadão. Dentre esses mecanismos, estão a mediação, a conciliação e a arbitragem. Antes de tratarmos detidamente sobre cada um desses métodos, é necessário pontuar que originalmente, a criação de mecanismos diferentes da judicialização tradicional visava o desafogamento do Poder Judiciário – razão pela qual se falava em métodos alternativos à jurisdição (CNJ, 2016). Atualmente, com o desenvolvimento de uma visão mais crítica e contrária ao eficientismo da justiça, a doutrina de referência tem se referido a tais métodos como mecanismos “apropriados” ou “adequados” de resolução de conflitos. A mudança de perspectiva a respeito desses mecanismos objetivou sair dessa lógica eficientista que trata tais métodos como meras ferramentas para a diminuição da demanda pelos serviços judiciais por meio do judiciário, para tratá-los com a dignidade que lhes é devida, isto é, com a valorização das características de cada mecanismo.

Pelo exposto até aqui, apreende-se que os mecanismos alternativos ou adequados de solução de conflitos não se propõem a “substituir” a judicialização de conflitos, na verdade, cada mecanismo tem particularidades que devem se adequar ao tipo de conflito experimentado pelo cidadão. É nesse sentido que o Conselho Nacional de Justiça aponta para um sistema pluriprocessual de resolução de conflitos, sistema que dispõe de diferentes ferramentas para diferentes tipos de conflitos (CNJ, 2016, pag. 17):

(...) o sistema público de resolução de conflitos – que envolve o Poder Judiciário e outros órgãos de prevenção ou resolução de disputas (e.g. Defensoria Pública, Ministério Público, Secretarias de Justiça, entre outros) – é composto, atualmente, por vários métodos ou processos distintos. Essa gama ou espectro de processos (e.g. processo judicial, arbitragem, conciliação, mediação, entre outros) forma um sistema pluriprocessual. Com esse sistema, busca-se um ordenamento jurídico processual no qual as características intrínsecas de cada processo são observadas para proporcionar a melhor solução possível para uma disputa – de acordo com as particularidades – analisada como um caso concreto.

De acordo com o referido acima, tem-se que cada um dos métodos adequados de solução de conflitos possui características e objetivos distintos sendo que deve ser elegido o mecanismo que melhor se adequa à pretensão do cidadão.

A mediação e a conciliação são métodos autocompositivos, isto é, mecanismos de solução de conflitos em que a tomada de decisão se dá pelas próprias partes. Ambos partem de uma base comum que é a negociação e a figura do terceiro visando facilitar o diálogo entre os envolvidos no conflito. Ao lado da mediação e da conciliação analisaremos também a arbitragem, método alternativo à jurisdição de abordagem heterocompositiva.

A mediação é uma negociação catalisada por um terceiro, na qual, a iniciativa pela solução do conflito pertence unicamente às partes. O mediador tem a atribuição de ajudar as partes a compreender melhor suas próprias posições e necessidades, munindo-as das informações necessárias para a pacificação do conflito, ou nos termos adotados pelo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015): o mediador deve conduzir às partes ao “reestabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos”. Ainda sobre a mediação refere-se que nesta não há proposição de soluções por parte do



facilitador, este direciona o diálogo entre os litigantes visando o objetivo final do método, que não é, necessariamente, a realização de um acordo. O fim da mediação é a desobstrução das vias comunicativas entre os envolvidos, gerando um ambiente propício ao diálogo e à transformação das relações interpessoais. O artigo 165 § 3º do Código Processual brasileiro dispõe que a mediação se destina aos conflitos em que há um vínculo anterior entre as partes, ou ainda, quando estivermos diante de relações continuadas, como é o caso das relações familiares, de vizinhança e etc.

Ao lado da mediação está a conciliação de conflitos. Neste mecanismo o facilitador assume uma postura mais ativa no desenvolvimento do procedimento e pode sugerir soluções e propor alternativas na resolução do conflito. O objetivo final da conciliação é a realização de um acordo de modo mais objetivo. O conciliador deve esclarecer os fatos e direitos envolvidos e com base (unicamente) no direito, podendo utilizar de técnicas persuasivas para realização do acordo (CNJ, 2016). Nesse sentido, dispõe o artigo 165 §2º do Código de Processo Civil, que a conciliação deverá ser utilizada quando não houver vínculo entre os envolvidos, como as relações consumeirísticas, ambientais e até com a administração pública.

Por sua vez, a arbitragem tem algumas particularidades que a distância conceitual e procedimentalmente da mediação e da conciliação. Em primeiro lugar, a arbitragem é um mecanismo heterocompositivo, no qual ao árbitro é dada a autoridade para decidir pelas partes. Partindo das normas pré-estabelecidas pela convenção de arbitragem, o árbitro profere uma sentença arbitral, que é um título judicial, de acordo com o artigo 515, inciso VII do Código de Processo Civil. Em geral, a arbitragem se destina a dirimir os conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis, vide artigo 1º da Lei 9.307/1996. De acordo com o CNJ (2016, p. 24) “a característica principal da arbitragem é a sua coercibilidade e capacidade de pôr fim ao conflito”, além disso, sendo um mecanismo iminentemente privado, é comum a eleição da arbitragem para os conflitos empresariais, societários, trabalhistas ou outros em que haja um contrato prévio de teor econômico/obrigacional entre os envolvidos. Dado esse panorama abordaremos o movimento de virtualização desses mecanismos e as implicações do uso da tecnologia de comunicação em cada um destes.

Antes de tratarmos sobre as implicações da virtualização da justiça consensual, se faz necessário um adendo quanto ao principal ato da mediação, da conciliação e da arbitragem: as sessões – que perfazem no formato das audiências judiciais tradicionais, embora se diferenciem destas substancial e materialmente.

A audiência é um ato processual complexo, cuja solenidade varia de acordo com o tipo de rito e de processo. No procedimento comum, que segue uma ritualística própria e bem delineada, a audiência ocupa um papel de grande relevância. O Código de Processo Civil prevê a realização de algumas audiências no decorrer do procedimento cível: audiência de conciliação, audiência de justificação e audiência de instrução e julgamento. Neste tópico nos ateremos à audiência de instrução e julgamento, a fim de fazer um paralelo entre esta e a audiência que visa a conciliação das partes e as diferentes decorrências na virtualização de cada uma delas.

A audiência de instrução e julgamento está disciplinada nos artigos 358 a 698 do Código Processual brasileiro e o seu objetivo principal, de acordo com o artigo 361 do referido diploma legal, é a produção de provas. De acordo com a legislação processual, a prova oral é



produzida por meio da oitiva de peritos, assistentes, as partes e eventuais testemunhas arroladas (BRASIL, 2015). Á título elucidativo, apresenta-se o conceito de audiência de instrução de acordo com Alves e Montenegro (2016, pag. 86):

(...) ato de realização determinada pelo magistrado, com a presença nem sempre obrigatória das partes e dos advogados, com o propósito de que a prova oral seja produzida (depoimento pessoal e ouvida de testemunhas), necessária ao esclarecimento de fatos para a formação do convencimento do magistrado, fase seguida (ou não) da prolação da sentença, preferencialmente de mérito.

Com base no conceito doutrinário apresentado acima, apreendemos que o principal objetivo da audiência instrutória é a produção de provas para garantir o esclarecimento dos eventuais pontos controvertidos da lide. Visto que a audiência de instrução e julgamento se destina à produção de provas as quais por sua vez, se destinam ao convencimento do magistrado, é possível referir que o principal destinatário da audiência instrutória é o juiz da causa. É justamente nesse sentido que o Código Processual define que a designação da audiência instrutória cabe ao magistrado: “(...) deverá o juiz, em decisão de saneamento e de organização do processo, designar se necessário, audiência de instrução e julgamento” (BRASIL, 2015). No mesmo sentido, o Código de Processo Civil refere que com a conclusão da audiência de instrução, o magistrado deverá proferir sentença no próprio ato, ou no prazo de 30 dias (BRASIL, 2015).

Todos os regramentos apresentados até agora demonstram que embora as provas orais sejam produzidas pelas partes, o verdadeiro destinatário e presidente da audiência instrutória é o magistrado. Tanto é assim que a presença das partes não é uma obrigatoriedade para realização do ato, vide asserção de Alves e Montenegro (2016, pag. 90): “a audiência pode ser realizada mesmo sem a presença da parte, quando o seu depoimento pessoal não foi previamente requerido, bem assim quando a parte foi regularmente intimada para comparecer ao ato, preferindo não fazê-lo”. Outro ponto relevante é de que a audiência de instrução é realizada na fase de conhecimento depois de uma série de outros atos processuais, dentre os quais, eventual audiência conciliatória, que geralmente é realizada logo após o ajuizamento da ação.

Em resumo ao que foi apresentado até este momento, temos que a audiência de instrução e julgamento é um ato realizado no processo de conhecimento que tem como principal objetivo a produção de provas pelas partes. Além disso, o magistrado é tanto o presidente do ato, quanto é o destinatário da audiência, cujo objetivo final é a consolidação do convencimento do juízo e conseqüente prolação de sentença. Pois bem, dadas tais características, verifica-se que a realização da audiência de instrução e julgamento no formato virtual terá um significado distinto da realização das audiências conciliatórias virtualmente, conforme se demonstrará.

A respeito da audiência conciliatória, apesar de parecer redundante, é necessário referir que o objetivo desta (seja através da conciliação ou mediação) é a tentativa de autocomposição do conflito pelas partes. Assim, diferente da audiência instrutória, na audiência de conciliação não há produção de provas, pois o objetivo do ato é a estimular o consenso entre os envolvidos.



A audiência de conciliação deve ser designada logo após o recebimento da petição inicial e embora seja dado a prerrogativa de designação ao juiz da causa, o Código de Processo Civil também aponta para certa imposição à designação de audiência conciliatória. As exceções à obrigatoriedade de realização da audiência de conciliação são os casos em que a petição inicial não preencher os requisitos essenciais, quando houver a improcedência liminar do pedido ou na hipótese de ambas as partes manifestarem expressamente o desinteresse na realização do ato conciliatório (BRASIL, 2015).

Embora seja realizada no ambiente judicial, na audiência conciliatória o juiz não assumirá uma postura de julgador, isto é, atuará na busca de provas para o seu convencimento. No ato conciliatório o magistrado atua como um facilitador do diálogo entre as partes. Dessas premissas se depreende que a audiência de conciliação tem como destinatário as partes e não o juiz, já que neste ato, as partes serão as protagonistas de eventual acordo a ser realizado.

Pois bem, analisando os aspectos práticos da virtualização dos métodos alternativos À jurisdição, temos que, a depender das características de cada mecanismo, a virtualização pode importar em uma potencialidade ao uso do método ou uma defasagem de seu objetivo. Senão vejamos.

Conforme visto anteriormente, a virtualização das sessões de mediação ou conciliação significam a realização destas por meio de videoconferência, ou seja, todos os debates e falas do mediador/conciliador e das partes se dá no espaço cibernético. A interação entre os envolvidos é totalmente virtualizada. A realização das sessões no formato *on-line* encurta distâncias e poupa tempo e gastos para as partes, sendo considerada um avanço ao acesso à justiça pelo uso de novas tecnologias. Conforme já enunciado anteriormente, o avanço tecnológico é inevitável e irregressível, razão pela qual a virtualização dos métodos alternativos, tal qual da própria justiça, não é mera possibilidade, mas sim uma realidade, especialmente no contexto pós-pandemia. O ‘novo normal’ é digital.

Existem aspectos positivos em relação à virtualização dos métodos alternativos, conforme se demonstrará. Em primeiro lugar, destaca-se a praticidade e a segurança das partes em casos em que as relações são extremamente conflituosas. Existem relações interpessoais em que mera presença física do outro pode representar um fator no aumento da litigiosidade, de modo que a realização das sessões de mediação ou conciliação digital se mostra uma alternativa muito interessante para tais casos. É nesse sentido que Ribas e Albuquerque (2023, pag. 165) propõem que a mediação/conciliação online “se apresenta como um meio adequado para auxiliar nas soluções de controvérsias, com viés na praticidade e sigilo, redução de desgaste emocional e segurança para as pessoas envolvidas em relações conflituosas ou até violentas”. Num outro sentido, tem-se que a virtualização da justiça consensual permite a participação nas sessões conciliatórias de partes que residem em comarcas diferentes. O acesso ao serviço de resolução de conflitos por meio digital garante a participação do cidadão sem a necessidade de deslocamento, de modo que os custos se tornam mais acessíveis para o usuário.

Por outro lado, existem aspectos problemáticos na virtualização dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos. O primeiro desafio da virtualização dessa justiça é a impossibilidade de utilização da ferramenta por pessoas que não possuem acesso à internet, também chamadas de infoexcluídas ou ainda, analfabetos digitais. De acordo com Spengler e Pinho, essas pessoas têm sua cidadania afetada de duas maneiras, em primeiro lugar porque



desconhecem seus próprios direitos e os mecanismos digitais que poderão lhes garantir tais direitos e, em segundo lugar, porque não possuem acesso à internet e, portanto, não conseguem exigir esses direitos nas plataformas disponíveis virtualmente.

De acordo com dados do Instituto Brasileiro Geografia e Estatísticas, em 2021 cerca de 84% da população brasileira com 10 anos ou mais de idade teriam acesso à internet, sendo que, quase 99% desse contingente só acessa a rede mundial de computadores por meio de telefone móvel celular, ou seja, embora estejam ‘conectados’ a sua conexão e equipamento digital são precários. Isso se deve ao fato de que os brasileiros, em sua grande maioria (cerca de 95%) utilizam a internet com a finalidade essencial de enviar ou receber mensagens de texto ou fazer ligações de voz ou vídeo. Das pessoas entrevistadas pelo IBGE, 69,9% das pessoas que não acessam a internet apontam que não o fazem por falta de conhecimento ou interesse na sua utilização:

Em 2021, nos 7,3 milhões de domicílios do País em que não havia utilização da Internet, os três motivos que mais se destacaram representavam, em conjunto, 85,2%. Esses três motivos foram: falta de interesse em acessar a Internet (29,3%), serviço de acesso à Internet era caro (28,8%) e nenhum morador sabia usar a Internet (27,1%). O motivo de o serviço de acesso à Internet não estar disponível na área do domicílio abrangeu 5,9% das residências em que não havia utilização da Internet e o motivo de o equipamento eletrônico para acessar a Internet ser caro, 4,0%.

Não há dúvidas de que os dados obtidos pelo IBGE apontam que muitos cidadãos brasileiros se encontram num verdadeiro apartheid digital, de modo que, sem uma atuação do Estado em democratizar o acesso digital para essas pessoas, as políticas públicas de virtualização do sistema de justiça não são ondas de acesso, são verdadeiros obstáculos. Outro dado relevante é do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, que indica que 64,8% das pessoas que tem acesso à internet no Brasil, possuem acesso apenas por meio do telefone celular pré-pago (CGI, 2021). Esse dado revela que as pessoas que possuem acesso à internet apresentam outras vulnerabilidades que os excluem de acessar os serviços judiciais que foram disponibilizados pela Justiça 4.0.

Na prática, o que se observa é que, se o cidadão não possuir tecnologia adequada para participar de uma sessão de mediação por videoconferência e se a comarca não oferecer a este cidadão uma sala especial com acesso a computadores e internet, e ainda que o auxílio de servidores, a sua vulnerabilidade o posiciona em um ambiente de exclusão: a mediação não será possível de ser realizada e esse cidadão não terá a oportunidade de resolver o seu conflito da maneira mais adequada. Mas a vulnerabilidade pode ser ainda ser mais ampla: é preciso também pensar no cidadão com deficiência auditiva, visual ou cognitiva. Qualquer política pública voltada para a ampliação do acesso digital precisa levar em consideração a diversidade e todas as vulnerabilidades, sob pena ignorar fatalmente o papel democrático que a justiça social deve desempenhar. Até o momento, a movimentação no âmbito do CNJ relativa a políticas públicas inclusivas para pessoas com deficiência está voltada para os servidores da justiça, e não para a população em geral. Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça publicou em 2021, uma pesquisa sobre o perfil dos magistrados, servidores e estagiários com deficiência, demonstrando, assim, o interesse da instituição em proporcionar melhores condições de



trabalho para seus servidores. É louvável tal intento, mas até o momento o mesmo não ocorre para os cidadãos com deficiência, usuários desse mesmo sistema, do que se depreende que, de fato, as políticas públicas voltadas para uma justiça 100% digital parecem considerar um perfil padrão do cidadão brasileiro, descolando-se da realidade social e das inúmeras limitações que comprometem ou precarizam o exercício do acesso à justiça pelo cidadão.

Um outro desafio que acompanha a virtualização dos métodos alternativos é o risco de banalização e mecanização destes. Isto é, o risco do uso político da mediação ou da conciliação digital como remédio para a crise do Poder Judiciário retirando dos métodos toda a potencialidade de transformação do conflito, tornando-os em meros mecanismos de solução de conflito de segunda classe. Todos esses desafios e problemáticas da virtualização desses mecanismos não deve servir como um desencorajamento ao investimento de novas tecnologias, mas sim um alerta para que não se perca de vista as necessidades do maior interessado na facilitação do acesso à justiça: o usuário. Nesse sentido, merece menção o apontamento feito por Rodrigues Moreira e Goettems dos Santos (2023):

(...) inovações devem promover uma Justiça mais rápida e acessível, de modo a entregar a prestação jurisdicional de forma mais eficiente. Mas o ambiente digital precisa ser um facilitador do acesso à justiça e não um obstáculo, de modo a contribuir para a duração razoável, desburocratizando tanto na porta de entrada como no caminho para a porta de saída e democratizar o acesso, no sentido de viabilizar o exercício do direito pelo cidadão que assim desejar.

Pois, analisando cada um dos métodos a partir das inferências feitas até aqui verifica-se que a virtualização terá consequências distintas para cada um deles. Senão vejamos. Em relação à arbitragem, visto que o método se destina à resolução de conflitos iminente patrimonial e empresariais, não haveria qualquer prejuízo no desenvolvimento do método no formato virtual. Isto porque, as partes tendem a ser representadas por prepostos ou mandatários que não possuem ligação subjetiva uns com os outros ou com a lide, de modo que a resolução do litígio se dá de modo objetivo, com análise dos documentos e argumentos apresentados pelos envolvidos. Quanto à conciliação, também nos parece que não há grandes implicações na realização destas no formato virtual, afinal, se tratando de um processo breve e dinâmico, haverá uma demonstração dos fatos e direitos envolvidos e o conciliador passa à demonstração das possibilidades de acordo com base nessas informações. Além disso, pela natureza dos conflitos e das relações submetidas à conciliação também não há que se falar em qualquer relação subjetiva/afetiva para a qual a presença física das partes seja essencial ao deslinde do conflito. Por fim, temos a mediação. Diferente dos outros dois mecanismos mencionados, a mediação pressupõe a existência de uma relação subjetiva entre as partes. Nesse sentido, nos parece que a realização das sessões no formato presencial ou virtual pode ser um fator relevante no desenvolvimento do sucesso da mediação. Visto que busca a resolução do conflito por meio do diálogo, a mediação exige tempo de fala e de escuta, tempo de interpretações e reinterpretações, tempo de ressignificar as diferenças entre as partes, tempo para reconstrução simbólica do conflito. A virtualização da mediação como uma solução simples e rápida para um problema complexo (como são por exemplo os conflitos familiares), pode perder a capacidade de atingir os seus objetivos mais profundos: a transformação da relação interpessoal e a pacificação do conflito.



Por todo exposto, conclui-se que, em razão das peculiaridades de cada método, a virtualização destes importará em diferentes implicações para o efetivo acesso à justiça e para o conflito em questão. A forma de realização do método (virtual ou presencial) deve respeitar as qualidades e objetivos de cada mecanismo de solução de conflitos, em especial o fim ao qual se destina. Considerando que a virtualização é uma forma de impessoalização do procedimento, as observações realizadas nos propõe que a mediação poderia ser melhor aproveitada se realizada presencialmente, enquanto a arbitragem e a conciliação, em razão de seu caráter objetivo, poderá apresentar benefícios pela utilização dos meios tecnológicos.

Referências

ALBUQUERQUE, G. G. de O.; RIBAS, L. M. **Acesso à justiça na era digital: a mediação on-line por videoconferência como meio adequado e sustentável de solução de conflitos em tempos da covid-19.** Revista CNJ, Brasília, v. 5, n. 1, p. 160–171, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/203>. Acesso em: 13 abr. 2023.

ALVES, Jones Figueirêdo. FILHO, Misael Montenegro. **Manual de audiências cíveis.** 6ª Edição - Editora Atlas. São Paulo, 2016.

ARAÚJO, Valter Shuenquener. GABRIEL, Anderson de Paiva. PORTO, Fábio Ribeiro. Justiça 4.0: a transformação tecnológica do poder judiciário deflagrada pelo CNJ no biênio 202-2022. In: **O Judiciário do futuro: justiça 4.0 e o processo contemporâneo.** In FUX, Luiz; MARTINS, Humberto; SHUENQUENER, Valter (coord.); CHINI, Alexandre; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro (org.). São Paulo: Revista dos Tribunais. Versão Digital disponível na Plataforma Thomson Reuters.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial.** 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016

BRASIL. **Código de Processo Civil – Lei 13.105/2015.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm Acesso em 05 jun. de 2023

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede: do conhecimento à política. In: CASTELLS, Manuel e CARDOSO, Gustavo (Org.). **A sociedade em rede: do conhecimento à política.** Debates – Presidência da República. Lisboa: Imprensa Nacional, 2005. p. 18.

CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021.**

IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2019/2021.** Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963_informativo.pdf



RODRIGUES MOREIRA, Tássia; GOETTEMS DOS SANTOS, Karinne Emanoela. ACESSO À JUSTIÇA E TECNOLOGIA. **Revista Em Tempo**, [S.l.], v. 20, n. 1, nov. 2020. ISSN 1984-7858. Disponível em: <<https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3259>>. Acesso em: 22 abr. 2023. doi: <https://doi.org/10.26729/et.v20i1.3259>.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil**. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Minas Gerais. Belo Horizonte, nº 72. pag. 235. 2018. Disponível em: <<https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>> . Acesso em 21 abr. 2023.

TOFFOLI, José Antonio Dias. Inovação tecnológica na gestão do sistema de justiça. In: **O Judiciário do futuro: justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. In FUX, Luiz; MARTINS, Humberto; SHUENQUENER, Valter (coord.); CHINI, Alexandre; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro (org.). São Paulo: Revista dos Tribunais. Versão Digital disponível na Plataforma Thomson Reuters.

ARAÚJO, Valter Shuenquener. GABRIEL, Anderson de Paiva. PORTO, Fábio Ribeiro. Justiça 4.0: a transformação tecnológica do poder judiciário deflagrada pelo CNJ no biênio 202-2022. In: **O Judiciário do futuro: justiça 4.0 e o processo contemporâneo**. In FUX, Luiz; MARTINS, Humberto; SHUENQUENER, Valter (coord.); CHINI, Alexandre; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro (org.). São Paulo: Revista dos Tribunais. Versão Digital disponível na Plataforma Thomson Reuters.

