



**Universidade de Brasília  
Faculdade de Direito**

**PAULO SPIES FELICIANO CASTRO**

**A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO CÍVEIS EM TEMPOS DE PANDEMIA: OS  
IMPACTOS DAS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA**

**Brasília, 2023**

**PAULO SPIES FELICIANO CASTRO**

**A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO CÍVEIS EM TEMPOS DE PANDEMIA: OS  
IMPACTOS DAS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA**

Monografia apresentada à  
Faculdade de Direito da  
Universidade de Brasília -  
UnB, como requisito parcial  
para obtenção do grau de  
Bacharel no Programa de  
Graduação.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Prof. Suzana Borges Viegas de Lima (Orientadora)

---

Prof. Andrezza Gaglianone Passani (Avaliadora)

---

Prof. Anne Marielle Castro de Carvalho (Avaliadora)

Brasília, 6 de dezembro de 2023.

## Agradecimentos

Expresso meus mais profundos agradecimentos à minha amada família, que sempre me ofereceu o apoio necessário ao longo da minha jornada. Especial, agradeço à minha mãe que cuida de mim na terra, e ao meu pai, que cuida de mim do céu.

Agradeço também aos meus amigos, que caminharam ao meu lado ao longo destes cinco anos de vida universitária, e suportavam meus desabafos e piadinhas (que, apesar de geniais, nem sempre eram oportunas). Um abraço caloroso para os Amigos do Noturno, Lolzin do Clint e Mesa Redonda.

Não posso deixar de agradecer aos respeitáveis membros da banca, cuja sabedoria e orientação foram fundamentais nesta etapa crucial da graduação. Agradeço pelos conhecimentos compartilhados e por me permitirem realizar este trabalho.

Por fim, agradeço também aos meus colegas do escritório de advocacia Fisghgold Benevides, pela oportunidade de conviver e observar a atuação de profissionais extremamente competentes, e que com toda certeza me servem de inspiração.

“Então Jesus disse-lhe: Embainha a tua espada; porque todos os que lançarem mão da espada, à espada morrerão.”

Mateus 26:52:

## Resumo:

O objetivo deste trabalho é explicar a conciliação e a composição como métodos autocompositivos, e a importância destes instrumentos para a resolução de conflitos. Também será explicado como a legislação brasileira, bem como os órgãos gestores do poder judiciário caminham e incentivam cada vez mais o modelo de multi-portas para o processo, e como esta nova perspectiva, que faz parte de uma tendência global de uma nova concepção de solução de conflitos é uma importante ferramenta para garantir o acesso à justiça para os cidadãos e garantir a resolução adequada de conflitos.

Palavras-chave: conciliação, mediação, autocomposição, pandemia, videoconferência.

## Abstract:

The purpose of this work is to explain mediation and conciliation as self-compositive methods, and the importance of these instruments for conflict resolution. It will also be explained how Brazilian legislation, as well as the management bodies of the judiciary, are moving towards and increasingly encouraging the multi-door model for the process, and how this new perspective, which is part of a global trend of a new conception of conflict resolution, is an important tool to guarantee access to justice for citizens and ensure the adequate resolution of conflicts.

Keywords: conciliation, mediation, self-composition, pandemic, videoconference.

## Sumário:

1- Introdução.....	7
2- Autocomposição e a heterocomposição como meios de solução de conflitos.....	10
1.1 - O que são os conflitos.....	10
1.2 - As formas de solução de conflitos.....	10
1.2.1 - A heterocomposição.....	11
1.2.2 - A autocomposição.....	11
1.3 - A mediação e conciliação como formas de acesso à justiça.....	12
3- Mediação e conciliação no processo cível.....	17
3.1 - A Legislação.....	17
3.1.1 - Conselho Nacional de Justiça.....	17
3.1.2 - O Código de Processo Civil.....	19
3.1.3 - O Código de Processo Civil nos casos de Direito de Família.....	23
3.1.4 - A Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015).....	25
3.2 - A atuação dos conciliadores e mediadores no processo civil.....	26
4 - Políticas de lockdown na pandemia e o processo cível.....	29
4.1 - Obstáculos da videoconferência e da negociação online.....	30
4.2 - A atuação dos conciliadores e dos mediadores na pandemia.....	33
4.3 - Nos casos de ações de família.....	35
5- Os impactos das políticas de lockdown na conciliação e mediação em números: dados fornecidos pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo NUPEMEC do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.....	37
5.1 - Dados do Conselho Nacional de Justiça.....	37
5.2 - Dados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.....	39
5.3 - Políticas Notórias.....	48
5.3.1 - Programa de Prevenção e Tratamento dos Consumidores Superendividados.....	48
5.3.2 - Pontos de Inclusão Digital - PID Salas Passivas.....	49
6- Considerações Finais.....	50
7- Referências:.....	53

## Índice de Imagens:

Imagem 1: Índice de conciliação por ano.....	37
Imagem 2: Quantidade de audiências conciliatórias por ano (2023 até setembro)...	38
Imagem 3: Audiências de conciliação realizadas no primeiro semestre de 2019.....	40
Imagem 4: Audiências de mediação realizadas no primeiro semestre de 2019.....	40
Imagem 5: Total de audiências (conciliação e mediação) realizadas no primeiro semestre de 2019.....	40
Imagem 6: Satisfação geral em relação ao serviço prestado em 2019.....	41
Imagem 7: Avaliação geral dos Conciliadores no ano de 2019.....	41
Imagem 8: Audiências e acordos realizados no primeiro semestre de 2020:.....	42
Imagem 9: Audiências e acordos realizados no segundo semestre de 2020:.....	43
Imagem 10: Audiências realizadas e acordos em 2021.....	43
Imagem 11: Nível geral de satisfação com a sessão.....	44
Imagem 12: Taxa geral de acordo no 1º semestre de 2022.....	44
Imagem 13: Avaliação da atuação dos conciliadores e mediadores em 2022:.....	45
Imagem 14: Opção pela continuidade das audiências por videoconferência mesmo após a pandemia.....	46
Imagem 15: Poção da continuidade das audiências por videoconferência mesmo após a pandemia.....	46
Imagem 16: Aprovação em relação à audiência por videoconferência.....	47

## 1- Introdução

As audiências de conciliação e mediação são um momento dentro do processo cível em que as partes têm a possibilidade de dialogar sobre a lide e tentar encontrar um ponto comum ou possível acordo.

A sua realização é obrigatória desde o ano de 2016, que foi quando o “Novo” Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) começou a vigorar, e ocorre posteriormente à petição inicial, antes da audiência de instrução e julgamento. No entanto, existem incentivos anteriores à própria Lei 13.105/2015 que incentivam a realização da conciliação e da mediação, como por exemplo a Resolução N° 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, o que levou por exemplo à criação dos CEJUSC's (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) pelas unidades do Poder Judiciário, tanto na jurisdição estadual quanto na federal.

Nestas audiências de conciliação e mediação as partes relatam suas versões dos fatos e uma figura imparcial (conciliador ou mediador) definida pelo tribunal busca aproximá-las e estabelecer um diálogo que possa cobrir possíveis falhas na comunicação, desentendimentos, e, nas melhores hipóteses, alcançar um acordo.

Caso seja possível o acordo, este deve ser homologado pelo juiz do caso, e conclui a lide sem a necessidade de julgamento do mérito, poupando as partes, os advogados e o tribunal de um longo processo judicial.

A conciliação e a mediação fazem parte de uma nova tendência da resolução de lides, denominada como autocomposição, em que as próprias partes buscam solucionar o conflito sem a interferência de um terceiro avaliador. A autocomposição é, neste sentido, oposta à heterocomposição, a forma tradicional de resolução de lides, que conta com um terceiro avaliador do caso (um juiz de direito), que avalia o caso e aplica as normas do ordenamento jurídico.

Os pontos principais que os novos métodos de resolução de conflitos apresentam seriam decisões mais ponderadas aos interesses das partes, uma vez que são as próprias partes que acordam sobre a resolução do problema, e não um terceiro envolvido, que pode, ao aplicar uma norma, proferir uma decisão que não

satisfaça todos os interesses dos envolvidos, ou até mesmo prejudique de forma desnecessária algum deles. Outro ponto fundamental é aliviar a sobrecarga enfrentada pelo Poder Judiciário, que conta com um fluxo de entrada de processos superior ao fluxo de saída, resultando em um saldo de ações judiciais que dependem de decisões e acabam por enfrentar o problema da longa demora.

No entanto, principalmente no ano de 2020, o mundo enfrentou a pandemia da COVID-19, uma doença altamente contagiosa e que oferecia grandes riscos à saúde pública. Para o seu enfrentamento, foi adotada uma política generalizada de lockdown<sup>1</sup>, com o fechamento de comércios, espaços públicos, e o incentivo ao distanciamento e isolamento social.

Estas políticas de combate à pandemia foram fundamentais para o combate do vírus, mas acarretaram impactos em diversos setores sociais, como a educação, a economia, e a dinâmica de vida que a população estava acostumada.

O funcionamento do Poder Judiciário também precisou ser revisto durante o combate à pandemia: não era mais possível que os tribunais continuassem abertos e recebendo um fluxo de pessoas em seus espaços físicos, o que incluía as partes litigantes, os advogados e os servidores e funcionários do próprio judiciário.

Os tribunais portanto passaram a atuar majoritariamente pelo meio digital, utilizando de novas tecnologias da informação e comunicação para exercer suas atividades, possibilitando então a apreciação de lides, que anteriormente exigiam a presença física dos envolvidos durante as audiências, mas agora no meio digital, principalmente utilizando o recurso das videoconferências.

As audiências de conciliação e mediação também sofreram estas mudanças, e precisaram se adaptar ao novo ambiente digital: as partes, o conciliador ou mediador e os advogados passaram a se reunir por videoconferência para a realização da audiência.

Neste novo formato, as audiências de conciliação e mediação passaram por mudanças significativas, já que no ambiente digital a reação das partes envolvidas, as maneiras de aproximação e diálogo e até mesmo a redação das atas de audiência precisaram se adaptar ao novo meio digital, o que, por consequência, impactou a dinâmica da autocomposição.

---

<sup>1</sup> *Lockdown*, vem do inglês e significa algo similar a "confinamento" em português, e foi o nome dado à política adotada por diversos Estados para desestimular a circulação de pessoas e isolá-las em locais seguros do vírus, para suprimir o contágio pela COVID-19, principalmente a partir do ano de 2020.



O objetivo deste trabalho é analisar a adaptação para o ambiente digital, e avaliar, através de dados disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, como este novo meio impactou nos resultados destas audiências.

## 2- Autocomposição e a heterocomposição como meios de solução de conflitos

### 1.1 - O que são os conflitos

Essencialmente, o conflito é uma divergência de ideias, valores ou interesses manifestada através de uma disputa. É um fenômeno natural da condição humana, mas se torna prejudicial quando os participantes se enxergam como adversários.

A concepção de adversariedade gera uma interpretação polarizada, que pode dificultar a percepção de interesses comuns e gerar impasses. (VASCONCELOS, p. 20)<sup>2</sup>.

Os conflitos também são descritos como o choque de posições divergentes (por exemplo, intenções e condutas), que acarreta em mudança na vida de uma ou de ambas as partes, causando insatisfação de suas necessidades (LUCHIARI, p. 5)<sup>3</sup>.

Sem aprofundar muito nos teóricos que descrevem este fenômeno, podemos observar que os indivíduos possuem a necessidade material e espiritual de conviver com seus semelhantes, bem como de se desenvolver e complementar.

Todavia, mesmo havendo a imposição de limites e normas, os indivíduos, naturalmente, possuem interesses que os levam a buscar ter para si um bem, o que é chamado de satisfação pessoal, e como por vezes não é possível a disposição de bens a todos, surgem os conflitos. (GUILHERME)<sup>4</sup>

### 1.2 - As formas de solução de conflitos

No passado mais longínquo, a resposta aos conflitos se dava pelo uso da força entre a vítima e o ofensor, a denominada autotutela. Através dela, a solução do conflito se dava pela imposição de uma solução que independia da anuência de todos os envolvidos, e muitas vezes, envolvia a violência e a escalada do conflito, além de ser marcada pela injustiça.

---

<sup>2</sup>Vasconcelos, Carlos Eduardo D. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. Disponível em: Minha Biblioteca, (8th edição). Grupo GEN, 2023.

<sup>3</sup> Mediação Judicial: Análise da realidade brasileira - origem e evolução até a Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça. LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta.

<sup>4</sup> Guilherme, Luiz Fernando do Vale de A. *Manual dos MESCs: meios extrajudiciais de solução de conflitos*. Disponível em: Minha Biblioteca, Editora Manole, 2016.

Todavia, com a maior participação do Estado e da jurisdição, foi desenvolvida a heterocomposição, através da qual um terceiro, que diz o Direito, impunha uma decisão que punha fim ao conflito.

Isto não significa, no entanto, que a autocomposição não possuía espaço: a negociação entre os conflitantes já existia, e contava com o diálogo dos envolvidos sem a necessidade de intervenção de uma terceira autoridade (juiz).

### 1.2.1 - A heterocomposição

A heterocomposição é a forma de solução de conflitos com a interferência de um Terceiro na lide. No Processo Civil Brasileiro, é caracterizada, principalmente, pela intervenção jurisdicional do Estado, seja na forma de um juiz togado, seja na forma de um árbitro (VALÉRIO, 2016)<sup>5</sup>.

A heterocomposição é, portanto, a solução de conflitos decorrente da imposição de uma decisão de terceiro, que recebe o poder de decisão das partes. (LUCHIARI, p. 11).

A principal desvantagem da heterocomposição, atualmente, é que a decisão imposta pelo terceiro nem sempre vai prestigiar todas as pretensões das partes, bem como a lentidão do processo e o custo econômico do acionamento e da atuação do Poder Judiciário.

### 1.2.2 - A autocomposição

Didier (2016) descreve a autocomposição como um exemplo de equivalente jurisdicional<sup>6</sup>, por ser uma forma não-jurisdicional de solução de conflitos. A autocomposição seria, neste sentido, a solução do litígio através da renúncia de um interesse próprio de forma espontânea, a partir de um dos litigantes, em favor do interesse alheio.

---

<sup>5</sup>Valério, Marco Aurélio Gumieri. Os meios alternativos de resolução de conflitos e a busca pela pacificação social. 2016. Disponível em: [https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/RDPriv\\_n.69.01.PDF](https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDPriv_n.69.01.PDF)

<sup>6</sup> *Equivalentes jurisdicionais* são as formas não-jurisdicionais de solução de conflitos. São chamados de equivalentes exatamente porque, não sendo jurisdição, funcionam como técnica de tutela dos direitos, resolvendo conflitos ou certificando situações jurídicas

Uma das principais vantagens da autocomposição é a possibilidade da resolução de maneira mais célere do conflito, de maneira a desafogar o judiciário brasileiro e tornar o processo menos custoso (seja no sentido financeiro, seja no sentido emocional).

Além disso, possibilita o atendimento dos interesses dos envolvidos por meio de uma solução qualificada e sustentável, escolhida pelas próprias partes.

É neste sentido que foi editada a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, bem como a legislação posterior, como por exemplo o Código de Processo Civil e a Lei 13.140/2015 (Lei de Mediação), trazendo avanços para o Direito Processual Civil brasileiro.

O novo *Codex* aproxima o Direito Processual Civil da teoria processual constitucional, e inova positivamente ao incentivar a composição de litígios através de meios alternativos, garantindo ainda a paridade de armas<sup>7</sup> entre as partes, bem como flexibilizando o procedimento para adequá-lo às necessidades do conflito e das partes (HIRSH)<sup>8</sup>.

Em especial, neste trabalho serão abordadas a conciliação e a mediação, que são mecanismos investidos pelo CPC/2015 para a possível solução de conflitos em tempo e custo reduzidos (MONTENEGRO, p. 170)<sup>9</sup>.

### 1.3 - A mediação e conciliação como formas de acesso à justiça

No sistema jurídico brasileiro, o Poder Judiciário desempenha a função de manutenção do estado democrático de direito, ao concretizar os direitos constitucionalizados que tenham sido tratados (ou não) pelo legislador (JUNIOR, p. 54)<sup>10</sup>.

Atualmente, a sociedade brasileira demanda cada vez mais da jurisdição e do Poder Judiciário, tanto em qualidade como em quantidade. No entanto, “*o problema*

---

<sup>7</sup> A paridade de armas é um princípio constitucional que garante às partes envolvidas na lide a igualdade de tratamento, oportunidades e recursos, e busca assegurar que ambas as partes tenham condições de apresentar seus interesses e garantir uma decisão judicial mais justa e imparcial.

<sup>8</sup> Hirsh, Anna Beatriz Sinelli Spadoni. O Procedimento Especial Relativo às Ações de Família no Código de Processo Civil 2015. (Revista Forense- Vol. 422)

<sup>9</sup> Novo Código de Processo Civil comentado / Misael Montenegro Filho. – 3. ed. rev. e atual. – São Paulo: Atlas, 2018, p. 170

<sup>10</sup> Junior, Raul Mariano. E-due process : devido processo digital e acesso à justiça / Raul Mariano Junior. --São Paulo, SP : Almedina, 2023.

*da injustiça nem sempre é judicial ou judicializável*<sup>11</sup>. Isto significa que nem todos os conflitos podem ser sanados através de uma sentença, e muitos dos conflitos judicializados são reflexos secundários das divergências naturais entre os litigantes.

Os métodos autocompositivos, em especial a conciliação e a mediação assumem um papel importante nestes casos, de reestabelecer o diálogo e reaproximar as partes, um fenômeno incomum na “cultura da sentença”<sup>12</sup>

Mauro Cappelletti tratou em sua obra “O Acesso à Justiça”<sup>13</sup> (1988) sobre três ondas que buscam transpor obstáculos sociais. A primeira buscava a justiça gratuita, a segunda se relaciona à representatividade em direitos difusos e coletivos, e a terceira visava o acesso à justiça além do mero acesso ao judiciário.

Quando analisamos o conceito de acesso à justiça, é fundamental observarmos o disposto no art. 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988, que dispõe o seguinte: “*a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*”. A referida norma nos indica que a apreciação do Poder Judiciário não pode ser afastada em lesões ou ameaças a direito, sem, no entanto, obstar outros meios.

Dessa forma, a associação do acesso à justiça ao mero acesso ao Judiciário é um erro, visto que também deve englobar a efetividade, a celeridade e a adequação da tutela jurisdicional. Em muitos casos, a sentença não é capaz de propiciar a pacificação entre as partes, já que nem sempre considera as peculiaridades e especificidades dos conflitos, e portanto, não cumprindo o papel social, por não ser o método mais adequado para a solução do conflito.

Quando relacionamos este entendimento com o papel sociológico da jurisdição, os métodos alternativos de solução de conflitos apresentam mais clareza como formas de acesso à justiça, que excede os limites de mera possibilidade de proposição de uma demanda ante os órgãos jurisdicionais, mas contempla o acesso aos direitos declarados pelo ordenamento jurídico (RODRIGUES, 1994, p.28)<sup>14</sup>.

---

<sup>11</sup> Sandefur, Rebecca L. Access to what? Daedalus, v. 148, n. 1, p. 49–55, 2019.

<sup>12</sup> A “cultura da sentença” é um termo utilizado para representar o entendimento de que as sentenças judiciais seriam o instrumento apropriado para a resolução dos conflitos. De acordo com Lima Filho (2003, p. 278) o uso quase exclusivo do processo jurisdicional estatal para solução dos conflitos é o resultado de uma cultura jurídica dogmática, que vê a lei estatal como a única fonte de direito. - LIMA FILHO, Francisco das Chagas. Acesso à justiça e os mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2003.

<sup>13</sup> Cappelletti, Mauro; Garth, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988

<sup>14</sup> Rodrigues, Horácio Wanderlei. Acesso à justiça no direito processual brasileiro. São Paulo: Acadêmica, 1994.

Neste sentido, a difusão da conciliação e da mediação contribui para a garantia do acesso à justiça, considerando que buscam cumprir o papel sociológico de pacificação social, gerando economia processual (tanto no sentido de tempo, como de recursos), além de reduzir a carga processual direcionada aos juízes, auxiliando a descarregar o Poder Judiciário (LUCHIARI, p. 122).

O princípio da economia processual se relaciona diretamente com a efetividade do processo (DA SILVA, P. 10)<sup>15</sup>. A partir deste ponto, desdobram-se duas vertentes: o dever do poder judiciário de maximizar os resultados com o mínimo possível de atos processuais, e a redução de custos.

Portanto, a economia processual é um instrumento para garantir a aplicação do princípio da eficiência, tornando os processos judiciais mais céleres e menos onerosos, e facilitando, desta maneira, maior acesso à justiça: a celeridade é fundamental para que demandas importantes não sejam prolongadas e prejudiquem indivíduos em situação de carência, bem como a economia de recursos (gastos decorrentes do ajuizamento e do andamento do processo), que podem ser um fator limitador para pessoas em situação de vulnerabilidade econômica.

Por fim, também deve ser considerado o desgaste emocional de um processo judicial: a par das questões jurídicas, os conflitos também envolvem questões emocionais, de forma que o seu prolongamento pode gerar aflição entre as partes litigantes (GAULIA e PACHECO, 2018)<sup>16</sup>.

A conciliação e a mediação ainda assumem um papel importante neste ponto, pois buscam restabelecer o diálogo entre as partes, possibilitando, assim, a sua reaproximação. Considerando o caráter informal destas audiências, os participantes podem apresentar insatisfações e apontamentos alheios às questões estritamente jurídicas, e que, em diversos casos, são o seu principal descontentamento.

Desta forma, considera-se que um dos principais objetivos da conciliação e da mediação é o restabelecimento do elo entre as partes, conforme leciona João Luiz Lessa Neto<sup>17</sup>:

---

<sup>15</sup> Da Silva, Luiz Fernando Leite. O princípio da economia processual frente à ampla defesa no procedimento comum: uma proposta de adequação do Código de Processo Civil de 2015. Repositório IDP, 2021. <acesso em 22/11/2023>

<sup>16</sup> Gaulia, Cristina Tereza. PACHECO, Nívea Maria Dutra. Mediação de Conflitos - Um Novo Paradigma. 2018. [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento\\_online/edicoes/volume17\\_numero1/volume17\\_numero1\\_32.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_32.pdf)

<sup>17</sup> Lessa Neto, João Luiz. *O NOVO CPC ADOTOU O MODELO MULTIPORTAS!!! E AGORA?!* Revista de Processo. vol. 244. ano 40. p. 428. São Paulo: Ed. RT, jun. 2015.

*“A mediação e a conciliação passam a ser fortemente estimuladas, num esforço de aproximação das partes e de empoderamento dos cidadãos como atores da solução de seus conflitos. Trata-se de uma mudança de grande envergadura em todo o funcionamento do sistema de justiça civil brasileiro”*

Mesmo que não seja possível um acordo e o encerramento do processo, as audiências de conciliação e mediação ainda são consideradas bem-sucedidas caso logrem aproximar as partes e permitir um diálogo menos hostil.

Desta forma, quando consideramos que o legislador incentivou cada vez mais os métodos alternativos de resolução de conflitos, bem como o oferecimento de oportunidades de diálogo e aproximação entre as partes, podemos perceber que a cultura da sentença perde forças e abre espaço para o modelo multiportas, que por sua vez, flexibiliza o processo judicial e permite a adoção de medidas mais adequadas para cada processo, de acordo com suas peculiaridades.

Esta flexibilização torna o processo mais ágil, menos desgastante e mais eficiente, ao permitir que sejam satisfeitas pretensões personalíssimas, que não poderiam ser atendidas por sentença judicial tradicional, e é um indicador de maior possibilidade de acesso à justiça.

Em um estudo<sup>18</sup> sobre a performance do Poder Judiciário dos Países Baixos, observou-se que:

- a) Os indivíduos maiores de 18 anos possuíam, em média, 1.9 conflitos “ajuizáveis”, e apenas 4.9% destes resultaram em um processo judicial perante os tribunais;
- b) Pequenas e médias empresas possuíam, em média, 2.1 conflitos “ajuizáveis”, e destes, 8.5% resultaram em um processo judicial.

As causas apontadas para estes números reduzidos de conflitos judicializados foram as formas alternativas de resolução de conflitos (descritos, no estudo, como como *conflict prevention*):

---

<sup>18</sup> Dijk, Frans van. Improved Performance of the Netherlands Judiciary: Assessment of the Gains for Society. International Journal for Court Administration, Vol. 6, No. 1, 2014. Disponível em: < <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/Improved-performance-of-the-Netherlands-judiciary.pdf> >

“Court proceedings were initiated for 8.5% of these problems. These data show that a large amount of conflicts occur, most of which are handled by means other than court adjudication but still under the shadow of the law. There seems to be much room for conflict prevention. It is likely that the courts have the potential to be more effective in preventing conflicts in general to the extent that they expedite their adjudicative functions and improve the quality and precision of the guidance they provide.” (DIJK, 2014, p. 14).

É demonstrado, portanto, que a prevenção de conflitos<sup>19</sup> são uma forma eficiente de garantir o acesso à justiça em grande escala, sem que seja necessário, em todos os casos, o ajuizamento de um processo judicial.

Desta forma, é possível que as pretensões dos litigantes sejam atendidas de forma muito mais rápida, e sem gerar o desgaste emocional de um processo.

Também observamos que o próprio Poder Judiciário pode impactar positivamente neste espectro de resolução de conflitos, ao incentivar o diálogo e a negociação entre as partes.

É evidente que a conciliação e a mediação não são capazes de resolver todos os conflitos. Todavia, a crescente litigiosidade pode ser combatida com políticas que ofereçam às partes a possibilidade de soluções consensuais, e que o consenso deve ser obtido através do entendimento de que a alternativa mais vantajosa para as partes pode ser o diálogo, ao invés do processo judicial e o ingresso nos tribunais (SILVEIRA, p. 326).

---

<sup>19</sup> Tradução livre de *conflict prevention*. O termo “conflito” (*conflict*), neste contexto, se refere apenas aos judicializados, e não aos conflitos em geral.



### 3- Mediação e conciliação no processo cível

#### 3.1 - A Legislação

As principais referências legislativas à conciliação e à mediação no ordenamento jurídico brasileiro são as Resoluções do Conselho Nacional de Justiça, o Código de Processo Civil de 2015, e a Lei de Mediação.

Todavia, é importante destacar que a negociação já era possível nos momentos anteriores do ordenamento jurídico brasileiro. A Constituição de 1824, por exemplo, trazia o incentivo de resolução de conflitos fora do Poder Judiciário: em seu artigo 161, limitava o começo do processo à tentativa de *reconciliação*: “*Sem se fazer constar que se tem intentado o meio da reconciliação não se começará processo algum*”. (DEMARCHI, p. 48)<sup>20</sup>

##### 3.1.1 - Conselho Nacional de Justiça

No ano de 2006, a mediação e a conciliação foram fomentados através do Movimento Pela Conciliação, uma implementação do Conselho Nacional de Justiça, que passou a contabilizar o número de acordos firmados através de métodos autocompositivos (BANDEIRA, 2020)<sup>21</sup>.

Posteriormente, no ano de 2010, foi editada pelo mesmo órgão a Resolução CNJ n. 125/2010, que instituiu a Política Nacional de Conciliação. Através deste instrumento, foi determinada a criação dos Cejuscs (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) e dos Nupemecs (Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos), além da delimitação de princípios a serem seguidos pelos conciliadores e mediadores.

Estes princípios, em suma, são: a confidencialidade, a imparcialidade, a independência, a autonomia, o respeito à ordem pública e às leis vigentes, o empoderamento e a validação:

---

<sup>20</sup> Demarchi, Juliana. Mediação - Proposta de implementação no Processo Civil Brasileiro. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2007.

<sup>21</sup> Bandeira, Regina. Conciliação envolve cidadão na solução de conflitos. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/conciliacao-envolve-cidadao-na-solucao-de-conflitos/#:~:text=No%20Brasil%2C%20desde%202006%2C%20quando,solucionados%20sem%20envolver%20uma%20senten%C3%A7a.>>

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

I - Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II - Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III - Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV - Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

V - Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI - Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII - Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII - Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito.

Os CEJUSCs atuam, portanto, de forma ampla para garantir o acesso à justiça, trazendo agilidade processual e uma resolução mais simples para conflitos. No entanto, sua atuação não se limita apenas ao caráter processual, conforme destacado pelo Exmo. Min. Luís Roberto Barroso, ao votar na ADI 6.324/DF: *“a atuação dos CEJUSCs tem um caráter bastante amplo, desde realizar audiências de conciliação e de mediação, até trabalhar na solução pré-processual de disputas e promover a cidadania”*.

A promoção da cidadania, apontada pelo Ministro, vai além do caráter processual, como por exemplo o a Oficina de Divórcio e Parentalidade<sup>22</sup>, desenvolvida pelo TJDF, através dos CEJUSCs e do NUPEMEC no ano de 2022, com o objetivo de instruir pais e familiares sobre a relação conjugal e os cuidados envolvidos para a criação de seus filhos no processo de reorganização familiar.

---

<sup>22</sup> Relatório Anual de 2022 do NUPEMEC - TJDF. Disponível em: [https://www.tjdf.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2022/nupemec\\_\\_relatorio\\_anual\\_2022.pdf/view](https://www.tjdf.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2022/nupemec__relatorio_anual_2022.pdf/view) >

### 3.1.2 - O Código de Processo Civil

Posteriormente, o “Novo Código de Processo Civil” (Lei 13.105/2015) incluiu em seu rol de artigos o reconhecimento destes métodos de autocomposição, em especial entre os artigos 165 e 175.

Neste bojo de artigos, o legislador destacou a atuação dos CEJUSCs, dos NUPEMECs, dos mediadores e dos conciliadores. Em especial, também diferencia a mediação da conciliação, e trata dos princípios da atuação dos conciliadores e mediadores: a independência, a imparcialidade, a autonomia da vontade, a confidencialidade, a oralidade, a informalidade e a decisão informada.<sup>23</sup> Vejamos estes princípios:

- a) Independência: a atuação dos conciliadores e mediadores na audiência deve ser independente de pressões internas ou externas, para que a audiência possa ser conduzida com equidade entre as partes. Isto significa que, caso sejam constatados elementos prejudiciais à integridade da audiência, esta pode ser interrompida, de acordo com a ordem pública e os princípios gerais do Direito;
- b) Imparcialidade: valores pessoais não podem interferir na atuação do conciliador/mediador. Desta forma, este é vedado de adotar lados, favoritismo, ou beneficiar uma das partes em detrimento de outra;
- c) Autonomia da vontade: os conciliadores/mediadores devem fomentar a autonomia da vontade das partes, visto que estas é quem são as protagonistas da sessão. Portanto, elas devem possuir a liberdade de expressar seus respectivos pontos de vista, manifestar sua consciência decisória para poder chegar a uma decisão livre, esclarecida e segura;
- d) Confidencialidade: a audiência de conciliação/mediação é um momento confidencial do processo. Significa, portanto, que não pode ser gravada ou registrada, e o seu conteúdo não pode ser utilizado posteriormente para fins de estratégia processual. Desta maneira, assegura-se maior liberdade para os debates autocompositivos sem que as partes assumam algum risco ou compromisso;
- e) Oralidade: o procedimento contempla a manifestação oral das partes, de forma que o diálogo seja o mais direto possível. Assim, é possível

---

<sup>23</sup> Junior, Paulo Camargo. Código de Processo Civil Comentado (2021), p. 320.

- se estabelecer um diálogo franco e aberto, e, conforme será demonstrado posteriormente, mais capaz de reaproximar os litigantes;
- f) **Informalidade:** apesar de as audiências de conciliação e mediação serem reduzidas a termo, bem como os possíveis acordos, elas são consideradas como informais. Adota-se este posicionamento para que as partes possam estabelecer um diálogo de forma menos burocrática e mais pessoal;
  - g) **Decisão informada:** as decisões tomadas nestas audiências devem ser claras às partes envolvidas, através de uma linguagem acessível. É dever, portanto, do conciliador/mediador garantir que a parte esteja devidamente informada sobre as decisões tomadas em audiência, e confirmar se estão de acordo com o seu interesse.

Uma inovação interessante trazida pelo Código de Processo Civil de 2015 foi a capacitação mínima: confira o art. 167 da Lei 13.105/2015:

Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

Através deste dispositivo, os conciliadores e mediadores<sup>24</sup> devem possuir cadastro em sua área de atuação, que por sua vez requer a devida capacitação em curso de formação reconhecido pelo Conselho Nacional de Justiça e pelos tribunais.

A elaboração, no próprio código processual, bem como as normas editadas pelo Conselho Nacional de Justiça foram fundamentais para a nova perspectiva processual, que confere uma atenção especial para as formas autocompositivas de resolução de processos.

Este marco legislativo oportunizou, portanto, a integração das técnicas de mediação e conciliação na solução de controvérsias dentro dos processos judiciais, adequando a prática do processo civil à primazia da resolução adequada de conflitos, que orienta a atuação estatal para facilitar e priorizar a utilização de

---

<sup>24</sup> É importante destacar que o artigo trata sobre a capacitação dos conciliadores e mediadores judiciais. Quanto aos privados, não há exigência padronizada.

técnicas de resolução consensual de conflitos. Neste sentido, observe o art. 3º do CPC/15:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

NETO (2021)<sup>25</sup> Nos apresenta que o CPC/15 promoveu a consolidação do Modelo Multiportas de Processo Civil: cada demanda deve ser apreciada de acordo com a técnica ou método mais adequado para sua resolução, e devem ser adotados esforços para que as partes possam chegar a uma solução consensual do conflito .

O autor ainda aponta que a difusão dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos não é um fenômeno isolado ou abrupto do Brasil, mas é paralelo às reformas feitas em diversos países, como a Inglaterra, Portugal e os Estados Unidos, e tem sua percepção claramente percebida na edição da Resolução n. 125/2010 do CNJ.

Neste tópico, também é importante comentar sobre o campo da Resolução Apropriada de Disputas (RADs)<sup>26</sup>, que inclui uma série de métodos de solução de conflitos, como a conciliação, a mediação, a negociação e a arbitragem.

A escolha do método mais indicado para cada disputa deve levar em consideração as características e peculiaridades de cada processo, como o custo financeiro, celeridade, sigilo, flexibilização, custos emocionais, dentre outros.

No que tange ao CPC/2015, a audiência de conciliação ou de mediação é designada pelo juiz, e a sua não realização somente é possível nos termos do §4º. Observe:

---

<sup>25</sup> Lessa Neto, João Luiz. A Solução Consensual de Controvérsias e a Audiência de Conciliação ou de Mediação no CPC/2015. ESA OAB SP PUBLICAÇÕES. São Paulo. 2021

<sup>26</sup> TJDF. Manual de Mediação Judicial, 6ª Edição, 2016. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/manuais/manual-de-mediacao-digital-6a-edicao.pdf>>

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

(...)

§ 4º A audiência não será realizada:

I - se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;

II - quando não se admitir a autocomposição.

Portanto, trata-se de um momento obrigatório ao andamento do processo. O legislador, desta maneira, cumpriu o dever de enfatizar os meios consensuais no sistema processual, focado em soluções e no uso pragmático do Direito.

Sobre as hipóteses de não realização de audiência de conciliação e mediação, leciona MONTENEGRO (2021, p. 315) que parte da doutrina entende não ser justificada a realização da audiência caso uma das partes afirme desinteresse na autocomposição. No inciso II, que se refere à constatação de que a causa não versa sobre direito que admite a autocomposição, seriam, por exemplo, ações propostas contra o Estado ou pessoas de direito público.

Sobre o primeiro ponto, cumpre destacar o motivo deste entendimento não prevalecer: caso uma das partes manifeste o interesse na não realização da audiência, resta clara a impossibilidade de realização de acordo. Isto, porém, não esvazia o objetivo da audiência de conciliação e mediação: apesar de o acordo representar o cumprimento da autocomposição, estas audiências também buscam restabelecer o diálogo entre as partes, de tal maneira que a reaproximação dos litigantes, mesmo sem a ocorrência de acordo, ainda significa uma audiência bem-sucedida.

Já sobre o segundo ponto, devemos observar que o poder público exige prévia autorização para transigir em juízo, em razão do princípio da legalidade<sup>27</sup>. Desta maneira, os entes públicos possuem maiores restrições para a negociação

---

<sup>27</sup> O princípio da legalidade, também conhecido como princípio da reserva legal, é um princípio constitucional que estabelece que a administração pública só pode agir nos limites estabelecidos pela lei.

(PEIXOTO, 2016)<sup>28</sup>, e a questão da reaproximação entre as partes não faz tanto sentido como nos casos de audiências entre particulares.

Também é importante destacarmos a diferença entre os conciliadores e os mediadores. Para tanto, observe o art. 165 do CPC/15:

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.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

O §2º indica que o conciliador atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, ao passo que o §3º indica que o mediador atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes.

A necessidade desta distinção decorre das possíveis consequências de um processo judicial em que as partes já possuem algum tipo de vínculo anterior: é comum que insatisfações alheias ao processo judicial interfiram ainda mais na lide, e portanto, é necessária uma atenção específica nestas situações.

### 3.1.3 - O Código de Processo Civil nos casos de Direito de Família

---

<sup>28</sup> PEIXOTO, Ravi. A Fazenda Pública e a audiência de conciliação no novo CPC. 2016. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-abr-07/ravi-peixoto-fazenda-audiencia-conciliacao-cpc/> <acesso em: 21/11/2023>

Com o intuito de preservar as relações familiares, o Código de Processo Civil estabelece, no art. 694, que o juiz ativamente dispor do auxílio de profissionais além da área jurídica para promover a conciliação e a mediação. Confira o caput do referido artigo:

Art. 694. Nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação.

A redação dada pelo legislador destaca a obrigatoriedade desta postura ativa no uso do verbo “dever”, de forma que o juízo deve se valer das avaliações de profissionais de áreas diversas para trazer a seu conhecimento informações fundamentais para a devida aplicação da lei, evidenciando o caráter multidisciplinar nas ações de família (RODRIGUES).

Através dos métodos autocompositivos, que visam o restabelecimento da comunicação entre as partes, a solução de conflitos nas ações de família permite que as relações familiares sejam preservadas, uma vez que os termos de eventual acordo são estabelecidos pelas próprias partes, de tal maneira que a própria família pode determinar as prestações de acordo com o interesse mais conveniente.

A partir desta perspectiva, observa-se o afastamento da “mão pesada” do Estado, e estimula a autonomia na tomada de decisões da família envolvida.

A dispensa da realização de audiência de conciliação e mediação nas ações de família é excepcional, de acordo com o Enunciado 639 do Fórum Permanente dos Processualistas Civis:

“O juiz poderá, excepcionalmente, dispensar a audiência de mediação ou conciliação nas ações de família, quando uma das partes estiver amparada por medida protetiva.”

Nos tópicos abordados mais à frente neste trabalho será elaborado o assunto da atuação dos conciliadores e mediadores nas audiências por videoconferência, mas é importante frisar que nos casos de ações de família, esta atuação deve ter um cuidado especial.



Como apontado sobre a distinção entre os conciliadores e mediadores, nas ações de família a participação profissional recomendada é a do mediador, visto que, se tratando de uma família, há vínculo anterior entre as partes.

Não bastando o vínculo anterior, as ações de família costumam envolver assuntos sensíveis, como casos de divórcio, divisão de bens ou até mesmo o envolvimento de menores de idade. Desta maneira, a atuação do mediador deve ser cautelosa ao abordar temas sensíveis.

#### 3.1.4 - A Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015)

A formação de um mediador judicial possui maiores requisitos para garantir a sua devida capacitação no enfrentamento de questões abordadas nas audiências. Observe o que dispõe o art. 11, da Lei n. 13.140/2015 (Lei de Mediação):

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.

Já a formação do conciliador não requer esta experiência anterior, e a Resolução 125/CNJ, Anexo I, estabelece que:

O curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores) tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial. Esse curso, dividido em 2 (duas) etapas (teórica e prática), tem como parte essencial os exercícios simulados e o estágio supervisionado de 60 (sessenta) e 100 (cem) horas.

Ainda neste sentido, o Enunciado n. 56 do Fórum Nacional de Mediação e Conciliação FONAMEC firmou o seguinte entendimento:

“Considerando a natureza predominantemente objetiva dos conflitos sujeitos à conciliação, não se aplica ao conciliador a exigência da graduação há pelo menos dois anos em curso de ensino superior prevista no artigo 11 da Lei de Mediação”.

Todavia, o conciliador e o mediador são mais parecidos do que diferentes, de forma que estas distinções dizem respeito ao tipo de audiência que cada um irá atuar, preferencialmente. Nas palavras de VASCONCELOS:

“A propósito, a Lei da Mediação não distingue mediador de conciliador. Todos são mediadores, pois a conciliação não deve ser encarada como método estranho à mediação. A conciliação é um modelo de mediação, também conhecida como mediação avaliativa, tal como esclarecemos no Capítulo 4. Com efeito, em outras culturas o conciliador é designado como mediador avaliativo; aquele que, sendo um especialista, está autorizado a sugerir, mas não no início do procedimento.”

(...)

“Assim, para conciliadores (mediadores avaliativos) deveriam ser distribuídos, preferencialmente, os casos pontuais, em que não haja vínculo anterior entre as partes, quando as questões e interesses estiverem prevalentemente relacionados com os aspectos jurídicos, técnicos e/ou econômicos do respectivo conflito.” (p. 55)

Desta forma, os princípios da atuação dos conciliadores e mediadores também são compartilhados, bem como os seus objetivos.

### 3.2 - A atuação dos conciliadores e mediadores no processo civil

Os conciliadores e mediadores atuam com o principal objetivo de restabelecer o diálogo entre os litigantes e proporcionar um ambiente propício ao diálogo e à negociação.

Para tanto, além dos princípios gerais estabelecidos pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e do disposto na Lei de Mediação, os conciliadores e mediadores devem assumir uma postura de recebimento e acolhimento das partes na audiência, se atentando especialmente à forma de comunicação com os litigantes.

Quando lemos o Manual de Mediação Judicial<sup>29</sup> do Conselho Nacional de Justiça, observamos que os conciliadores e mediadores devem se atentar à condução do procedimento, observando as seguintes instruções para estabelecer o diálogo:

- a) Tom de voz eficiente: a entonação da voz do mediador deve ser de maneira calma à maneira mais incisiva;
- b) Comunicação não verbal: o mediador é um modelo de comportamento para as partes. Seu modo de comunicação e seu semblante influenciam os participantes, de modo que não deve transparecer preocupações pessoais, mau humor, ou semper olhar fixamente sempre para o mesmo participante;
- c) Evitar que as partes firmem posições em vez de interesses: o principal foco deve ser na identificação dos interesses das partes, e estas devem perceber as perspectivas e necessidades umas das outras;
- d) Confiança no processo: as partes devem perceber que seus sentimentos e interesses foram recebidos pelo mediador, gerando um sentimento de confiança, que por sua vez reflete na melhor eficiência do processo e na obtenção de informações importantes;
- e) Imparcialidade e defesa do processo: o mediador deve ser imparcial em relação às questões materiais do conflito, ou seja, não deve tomar partido de nenhuma das partes. Ele não deve fazer comentários que possam ser interpretados como apoio à posição de uma das partes ou como aconselhamento jurídico. No entanto, o mediador deve estar comprometido com o bom andamento do processo, garantindo que as partes tenham as mesmas oportunidades e que seus direitos sejam respeitados;
- f) Paciência e perseverança: o mediador deve evidenciar as alternativas possíveis no caso, de modo a facilitar a ocorrência do acordo. O mediador deve, ainda, estimular a negociação entre as partes de

---

<sup>29</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Manual de mediação judicial. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016.

acordo com os seus interesses reais<sup>30</sup>, e evitem debater sobre suas posições e soluções unilaterais;

- g) Conforto das partes: o mediador deve fazer com que as partes não se sintam intimidadas perante o Poder Judiciário, mas sim que se sintam próximas entre si e com o mediador, de forma que o ambiente se torne mais favorável à negociação;
- h) Linguagem apropriada: a linguagem mal empregada pode distanciar as partes e a probabilidade do acordo. Deve-se manter uma linguagem que seja acessível aos participantes, isto é, compreensível para as partes.

Desta forma, observamos que a atuação dos conciliadores e mediadores é fundamentada na aproximação com as partes, bem como entre as partes. A audiência de conciliação deve ser um ambiente em que a comunicação seja imperativa, permitindo que os litigantes demonstrem seus interesses e encontrem uma solução para seu conflito.

---

<sup>30</sup> O interesse real é um conceito dentro da mediação e da conciliação que descreve um interesse da parte implícito, isto é, presente nas entrelinhas. Muitas vezes, é um descontentamento que não está propriamente descrito nas peças do processo, mas que gerou desconforto, e sendo reconhecido e atendido, faz com que a parte sinta suas pretensões atendidas.

#### 4 - Políticas de lockdown na pandemia e o processo cível

A pandemia da COVID-19 trouxe obstáculos e desafios para todos os brasileiros, sendo considerada uma grande crise sanitária. Devido à altíssima transmissibilidade do vírus da SARS-Cov-2 (causador da COVID-19), a doença era rapidamente espalhada em diversas populações ao redor do mundo.

Com o objetivo de reduzir a transmissão do vírus, foram adotadas políticas de *lockdown*, que, ao reduzir o contato próximo entre pessoas, causava a menor transmissão e contaminação do vírus.

No mundo todo, diversos setores foram afetados, causando crises na saúde, na economia, na educação, e, inclusive, no Sistema Judiciário.

Quanto ao judiciário brasileiro, o principal obstáculo foi que as políticas de *lockdown* restringiram o contato de pessoas em locais públicos, o que incluiu o fechamento dos espaços físicos dos tribunais, que eram os locais de realização das audiências, visto que à época, era adotado o modelo presencial.

Valendo-se do princípio da precaução<sup>31</sup>, o CNJ orientou a proibição da realização presencial, através das Resoluções 313, 314 e 318, no ano de 2020.

Neste cenário, em cumprimento ao seu papel de controle da atuação administrativa do Poder Judiciário, e considerando que a atividade jurisdicional não pode ser interrompida (Constituição Federal, art. 93, XII), o CNJ permitiu a realização de audiências e outros atos processuais por videoconferência, em plataformas digitais disponibilizadas pelo mesmo.

Também foi publicada a Lei n. 13.994/2020, que trouxe alterações na Lei 9.099/1995 (Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais), que expressamente permitiu a conciliação conduzida pelo juizado de forma não presencial.

A partir de então, as audiências de conciliação e mediação, que até então estavam suspensas, passaram a ser realizadas pelo modelo de videoconferência.

---

<sup>31</sup> O princípio da precaução é um instituto geralmente adotado na área do Direito Ambiental, que, no entanto, assumiu um papel importante na edição de políticas de combate à pandemia da COVID-19. O seu ponderamento é evitar danos graves ou irreversíveis, diante da ausência científica de uma certeza absoluta dos riscos que uma situação pode apresentar. Para ver mais, confira: O Princípio da Precaução: Uma “Arma Jurídica” a Favor do Desenvolvimento Sustentável e Contra a Degradação Ambiental. Pereira, Fernanda Sabrinni, e Berti, Natália. 2012. Disponível em: < [29](http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=d554f7bb7be44a72#:~:text=O%20princ%C3%ADpio%20da%20precau%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20um%20princ%C3%ADpio%20fundamental%20do%20Direito,incerteza%20cient%C3%ADfica%20de%20sua%20produ%C3%A7%C3%A3o.></a></p></div><div data-bbox=)

A videoconferência é, por definição<sup>32</sup>, “a teleconferência realizada interativamente, com transmissão de imagem e som entre os interlocutores, via televisão, em circuito fechado ou rede de computadores”.

Observa-se, neste sentido, a lição de Rudolf von Jhering, apresentada na obra *O Propósito no Direito* (1877), de que o direito é um instrumento para a realização da justiça social, e portanto, deve ser adaptado às necessidades da sociedade para que possa cumprir o seu propósito.

Ainda devemos considerar o papel que as novas tecnologias da informação e comunicação vêm desenvolvendo em conjunto com políticas públicas para garantir maior acesso à justiça. Para melhorar a eficácia e racionalizar a gestão dos tribunais, estas novas tecnologias são portanto um importante recurso, desde que observadas três condições: a requalificação do capital humano para as novas demandas, e não a sua substituição pela tecnologia, a sensibilidade e formação adequadas para o enfrentamento de novos conflitos inter-pessoais decorrentes das novas tecnologias; o investimento tecnológico nos tribunais tenha sentido político e bem definido (SANTOS)<sup>33</sup>.

Portanto, para que as políticas adotadas pelo Poder Judiciário para manter o seu funcionamento na pandemia através de audiências por videoconferência demandou a sua própria adaptação para a nova realidade.

#### 4.1 - Obstáculos da videoconferência e da negociação online

Sendo o novo ambiente da realização de audiências de conciliação e mediação o ambiente virtual, novos obstáculos tiveram de ser enfrentados: a dinâmica das relações humanas no meio digital não são as mesmas observadas no ambiente presencial. (EISEN, 1998)

No ano de 1998, Joel B. Eisen publicou o texto “Are We Ready for Mediation in Cyberspace?”, que estudou e descreveu a realização da mediação em ambientes virtuais.

Um dos obstáculos apontados pelo professor foi a impersonalidade: a mediação é normalmente associada à discussão informal e presencial entre as

---

<sup>32</sup> Oxford Languages (1980)

<sup>33</sup> Santos. Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação, *Sociologias*. Porto Alegre, ano 7, nº 13, 2005).

partes, e o ambiente digital cria um obstáculo para o entendimento de preocupações, a empatia entre os participantes e a compreensão de emoções.

Sobre o mesmo tema, Bruce Leonard Beal<sup>34</sup>, no ano de 2000, pontua sobre a acessibilidade: no ano de seu estudo, a tecnologia era muito restrita e o seu acesso era limitado. O autor pontua que para o melhor proveito dos métodos *online* de resolução de conflitos, seria necessária a implementação de câmeras de vídeo e microfones nos computadores, o desenvolvimento de *softwares* capazes de conectar, eficientemente, as partes através de suas máquinas, e uma conexão rápida o bastante de internet para acomodar a videoconferência.

Estas limitações, no entanto, não seriam um grande obstáculo nos dias atuais, uma vez que nos últimos 20 anos a tecnologia e o acesso à Internet obtiveram um grande avanço em qualidade e acessibilidade.

O principal obstáculo, portanto, seria a questão da proximidade e do estabelecimento de uma comunicação eficiente entre os participantes, o que é o objeto do trabalho dos conciliadores.

No contexto de pandemia, conforme abordado anteriormente, não havia a possibilidade de realização das audiências de forma presencial. Somado a isto, os conciliadores tiveram que utilizar de suas técnicas para tentar reaproximar as partes litigantes que se distanciaram tanto em interesses pessoais (uma vez que fica claro o conflito de interesses), bem como fisicamente: as relações interpessoais funcionam de uma forma diferente nos ambientes virtuais, quando comparadas às audiências realizadas no antigo ambiente presencial.

Cumprir destacar, também, que as novas formas de comunicação são cada vez mais direcionadas à tecnologia: os novos mecanismos digitais de transmissão de textos, fotos e vídeos encontram-se difundidos no mundo todo. Portanto, é fundamental que a adaptação para o novo meio seja realizada com as devidas proporções, visto que a própria forma de comunicação moderna já se adequa ao novo ambiente (PENTEADO, p. 38)<sup>35</sup>

Neste sentido, podemos observar a importância dos princípios da conciliação e da mediação estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça, pelo Código de Processo Civil e pela Lei de Mediação: ao buscarem uma atuação mais pessoal e

---

<sup>34</sup> Beal, Leonard Bruce. Online Mediation: Has Its Time Come? 15 OHIO ST. J. ON DISP. RESOL. 735, 737 (2000).

<sup>35</sup> Penteado. José Roberto Whitaker. A técnica de Comunicação Humana, 14ª Edição. Cengage Learning, 2012. São Paulo.

aberta entre as partes, possibilitam a sua reaproximação, apesar do ambiente virtual.

Mesmo que estes princípios tenham sido elaborados quando a realização destas audiências ainda fosse de forma presencial, eles ainda permitem que no ambiente virtual o contato seja mantido.

Os resultados das técnicas dos conciliadores e mediadores serão abordados mais profundamente no capítulo referente aos impactos das políticas de *lockdown*, com a análise de dados obtidos em pesquisas do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Esta abordagem resgata também o princípio da fraternidade, consagrado pela Constituição Federal de 1988<sup>36</sup>. Este princípio, em suma, orienta a união e solidariedade entre os cidadãos, em busca de garantir que todos os seres humanos sejam tratados de forma igualitária, com o devido respeito e consideração.

A conciliação e a mediação se relacionam profundamente com o referido princípio, uma vez que servem como instrumento para a busca da pacificação social (VASQUES)<sup>37</sup>.

---

<sup>36</sup> Confira o preâmbulo da Constituição Federal: “Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL.”

<sup>37</sup> Vasques, Nadja. Conciliação resgata princípio constitucional da fraternidade, avaliam desembargadores. 2020. Disponível em: <https://www.tjmt.jus.br/noticias/59626> <acesso em: 20/11/2023>



## 4.2 - A atuação dos conciliadores e dos mediadores na pandemia

Quando Boaventura (SANTOS, 2005) descreve como melhorar a eficácia e racionalizar a gestão dos tribunais, deve ser considerado o papel que as novas tecnologias da informação e comunicação vêm desenvolvendo em conjunto com políticas públicas para garantir maior acesso à justiça. Para melhorar a eficácia e racionalizar a gestão dos tribunais, estas novas tecnologias são portanto um importante recurso, desde que observadas três condições: a requalificação do capital humano para as novas demandas, e não a sua substituição pela tecnologia, a sensibilidade e formação adequadas para o enfrentamento de novos conflitos inter-pessoais decorrentes das novas tecnologias; o investimento tecnológico nos tribunais tenha sentido político e bem definido.

O mero investimento em novas tecnologias, portanto, não é suficiente para que se atinja a eficiência desejável para a atuação dos tribunais, mas também é fundamental a qualificação do capital humano, isto é, de quem atua e mantém contato com as partes durante o litígio.

Nos casos práticos, portanto, é fundamental a devida formação dos conciliadores e dos mediadores, já que estes são os responsáveis para estabelecer um ambiente de comunicação segura entre as partes, e de conduzir a audiência buscando sempre manter as partes confortáveis.

Para tanto, devem ser treinados para que as partes se sintam bem-recebidas e confortáveis para expor suas insatisfações. Esta conexão emocional entre duas pessoas, que gera uma sensação de empatia e compreensão com alguém passa um sentimento de conforto, e é descrita por Daniel Goleman<sup>38</sup> como *rapport*.

O *rapport* desempenha um papel fundamental na conciliação e na mediação, pois possibilita a construção de um relacionamento positivo e de confiança entre as partes litigantes diante do conflito. A construção de confiança, a facilitação da comunicação, a colaboração e a empatia entre as partes dependem de uma estrutura que permita os envolvidos se sentirem seguros, contribuindo assim não apenas para a eficácia do processo, mas também para preservar relacionamentos futuros entre as partes, especialmente quando há a necessidade de continuarem interagindo após a resolução da lide.

---

<sup>38</sup> Goleman, Daniel. Inteligência Social. São Paulo: Campus, 2007

O *rapport* está também intrinsecamente ligado aos princípios fundamentais da conciliação e da mediação, desempenhando um papel crucial na construção de um ambiente propício à resolução de conflitos.

Alguns dos princípios mais importantes de relacionar com o *rapport* são:

- a) Imparcialidade e neutralidade: os conciliadores e mediadores são figuras neutras à lide, de forma que não devem adotar favoritismos. Desta maneira, as partes entendem a figura do conciliador como alguém que não está ali com um interesse particular, e portanto, alguém confiável;
- b) Confidencialidade: o caráter de confidencialidade destas audiências faz com que as partes estejam mais propensas a compartilhar informações importantes e inerentes aos seus interesses e ao conflito, e gera um sentimento de confiança com a figura do conciliador ou do mediador;
- c) Voluntariedade: apesar de as audiências de conciliação e mediação serem obrigatórias no processo, as partes são apenas obrigadas a comparecerem, e não a negociar. Assim, a negociação realizada não é fruto de uma imposição, permitindo a autonomia da vontade;

A formação dos conciliadores e mediadores, portanto, deve capacitá-los para o exercício de habilidades interpessoais, em especial as de comunicação e acolhimento, para garantir que as partes se sintam respeitadas e compreendidas, possibilitando, assim, um ambiente adequado para a solução de conflitos.

O novo modelo das audiências de conciliação e mediação apresentou um desafio para o Poder Judiciário neste sentido: muitas ferramentas dos conciliadores e mediadores se baseiam na comunicação não verbal, de forma que em uma videoconferência, a sua percepção não é tão clara.

A atuação dos conciliadores durante a pandemia, portanto, teve que estar em conformidade com a nova realidade do ambiente digital, sem abrir mão dos elementos fundamentais das audiências de conciliação e mediação, de forma que as partes deveriam se sentir acolhidas e confortáveis para negociar, como se estivessem no ambiente presencial.

Para tanto, os conciliadores e mediadores tiveram de praticar habilidades de comunicação, bem como possuir aptidão com o uso das tecnologias da informação e comunicação. Nas palavras de Douglas Alexander Prado<sup>39</sup>:

“Talvez esse seja um dos pontos mais controvertidos e questionados pelos mediadores, mediandos e conhecedores da mediação no sentido de questionar que em ambiente digital uma das ferramentas importantes da mediação, qual seja, a análise da linguagem corporal dos mediandos, não pode ser observada a contento ou mesmo nem pode ser observada se a mediação on-line for de forma assíncrona.” (PRADO, p. 93)

#### 4.3 - Nos casos de ações de família

Durante a pandemia, assim como os outros processos, os processos de família também ocorriam por videoconferência, de forma que a percepção da linguagem não verbal e toda a dinâmica da audiência ocorrem de forma distinta ao modelo presencial.

Considerando as especificidades das audiências das ações de família, bem como a mudança para o ambiente virtual, os mediadores enfrentaram o desafio da realização de audiências por videoconferência nas ações de família, devendo estabelecer o rapport com as partes litigantes, mantendo um discurso neutro e buscando sempre proporcionar um ambiente acolhedor e propício à negociação.

As ações de família costumam abordar temas sensíveis, de maneira que o mediador deve ter atenção redobrada na comunicação não verbal das partes, e evitar ao máximo a escalada do conflito, que por sua vez, pode tornar o litígio muito mais problemático.

Outro ponto importante é que durante os momentos críticos da pandemia, o número de divórcios no Brasil bateu recorde<sup>40</sup>, de forma que, como decorrência lógica, mais processos judiciais decorrentes destes eventos eram ajuizados,

---

<sup>39</sup> Prado, Douglas Alexander. Mediação e Tecnologia: a evolução da política pública. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023.

<sup>40</sup> Notícia do Jornal Nacional do ano de 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2022/12/27/numero-de-divorcios-cai-em-2022-apos-bater-recorde-durante-o-periodo-mais-critico-da-pandemia.ghtml>

aumentando assim a demanda dos órgãos públicos competentes para apreciar estes casos.

Desta forma, o Poder Judiciário teve que se adaptar para atender os casos de família tanto em relação ao novo ambiente telepresencial de realização de audiências por videoconferência, como ao aumento da demanda em decorrência dos divórcios ocorridos na pandemia.

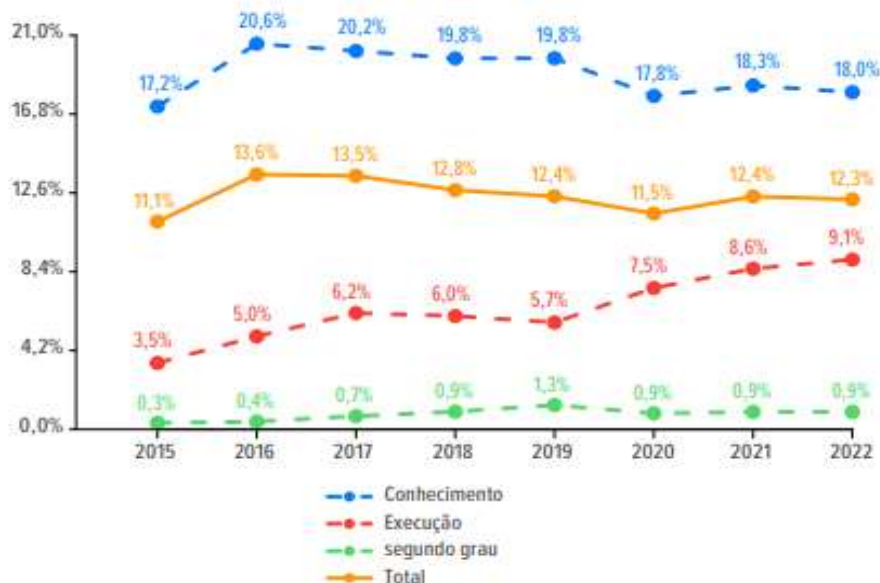
5- Os impactos das políticas de lockdown na conciliação e mediação em números: dados fornecidos pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo NUPEMEC do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

### 5.1 - Dados do Conselho Nacional de Justiça

O Índice de Conciliação é calculado pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças terminativas proferidas.

Confira o gráfico que indica o Índice de Conciliação geral, entre os anos de 2015 e 2022, disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça no relatório Justiça em Números - 2023:

Imagem 1: Índice de conciliação por ano



Fonte: Conselho Nacional de Justiça - Justiça em Números 2023

Através da linha azul, observamos que os processos que ainda estão em fase de conhecimento apresentam a maior proporção de acordos realizados. Considerando que as audiências de conciliação e mediação são o momento inicial do processo, podemos supor que esta proporção ocorre em razão do diálogo estabelecido no momento inicial do processo judicial.

Por outro lado, a linha verde que indica o Índice de Conciliação nos processos que correm em segundo grau apresenta valores muito inferiores aos demais, que apenas no ano de 2019 ultrapassaram a marca de 1%. uma possível explicação seria de que neste momento do processo, as partes já não possuem interesse nos métodos autocompositivos.

A partir do ano de 2019, a pandemia do COVID-19 levou à mudança do ambiente de realização destas audiências para o ambiente virtual. A partir de então, o Índice de Conciliação Total (representado pela linha amarela) foi reduzido de 12.4% para 11.5% entre os anos de 2019 e 2020, mas em 2021 já retornaram ao patamar anterior, ao passo que no ano de 2023 apresentaram uma singela redução de 0.1%.

Considerando estes números, podemos aferir que as audiências de conciliação e mediação por videoconferência apresentam, praticamente, a mesma proporção de homologação de acordos sobre sentenças terminativas proferidas.

Quanto à quantidade de audiências conciliatórias, o Painel de Estatística do Conselho Nacional de Justiça<sup>41</sup> mostrou um aumento significativo ao passar dos anos:

Imagem 2: Quantidade de audiências conciliatórias por ano (2023 até setembro)



Fonte: Conselho Nacional de Justiça: Painel de Estatística

<sup>41</sup> Disponível em: <https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html> . Acesso em 25/11/2023.

Importante ressaltar que os dados indicam, em relação ao ano de 2023, as audiências realizadas apenas até setembro, e que não foi disponibilizada a quantidade de audiências do ano de 2019.

Observamos portanto um aumento significativo na quantidade de audiências conciliatórias realizadas: entre o ano de 2020 e 2022, o aumento foi de 1.6 milhão de audiências.

Este aumento é um indicador de que os tribunais estão conseguindo êxito em receber as partes no meio digital e realizar a conciliação, superando o obstáculo da falta de acesso aos meios tecnológicos necessários para ingressar na audiência, bem como no gerenciamento de pessoal (conciliadores e mediadores) que realizam estas audiências.

Quando consideramos a variação do Índice de Conciliação e a quantidade de audiências de conciliação realizadas na pandemia, podemos concluir que: os índices gerais, apesar da queda no ano de 2020, se estabilizaram nos anos posteriores, e nos anos seguintes ao início da pandemia da COVID-19, a quantidade de audiências conciliatórias realizadas apresentou um grande aumento.

Podemos concluir, portanto, que as políticas de *lockdown* adotadas pelo Poder Judiciário e que levaram a realização das audiências por videoconferência conseguiram manter o índice de acordo estável, cabendo reflexões se isto também significa que a qualidade das audiências de conciliação e mediação também foi mantida.

## 5.2 - Dados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

Passaremos agora à análise dos relatórios do NUPEMEC do TJDF, a partir do ano de 2019, que é o ano anterior ao início da pandemia da COVID-19, para podermos ver, numericamente, como este tribunal em específico se saiu durante a pandemia.

No primeiro semestre do ano de 2019, foram designadas 48.583 audiências de conciliação, das quais 27.250 foram realizadas, e 2.208 foram remarcadas. Das audiências realizadas, foram homologados 8.052 acordos, indicando uma taxa de acordo de 32,2%:

Imagem 3: Audiências de conciliação realizadas no primeiro semestre de 2019

Tipo de Demanda	Designadas	Realizadas	Remarcadas	Acordo	Valores Homologados	Pessoas Atendidas	Taxa de Acordo
Pré-processual	9.208	2.183	370	1.165	R\$ 7.258.469,93	8.200	64,3%
Processual	39.375	25.067	1.838	6.887	R\$ 41.504.402,35	93.433	29,5%
<b>Total</b>	<b>48.583</b>	<b>27.250</b>	<b>2.208</b>	<b>8.052</b>	<b>R\$ 48.762.872,28</b>	<b>101.633</b>	<b>32,2%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do primeiro semestre de 2019

Já de mediação, foram designadas 1.314 audiências, das quais 952 foram realizadas e 69 foram remarcadas. A quantidade de acordos homologados foi 530, o que indica uma taxa de acordo de 60%:

Imagem 4: Audiências de mediação realizadas no primeiro semestre de 2019

Tipo de Demanda	Designadas	Realizadas	Remarcadas	Acordo	Valores Homologados	Pessoas Atendidas	Taxa de Acordo
Pré-processual	4	4	0	4	R\$ 2.507,78	9	100,0%
Processual	1.310	948	69	526	R\$ 1.823.903,79	2.300	59,8%
<b>Total</b>	<b>1.314</b>	<b>952</b>	<b>69</b>	<b>530</b>	<b>R\$ 1.826.411,57</b>	<b>2.309</b>	<b>60,0%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do primeiro semestre de 2019

Abaixo, segue a tabela que indica o total das audiências (de conciliação e mediação) com os dados somados:

Imagem 5: Total de audiências (conciliação e mediação) realizadas no primeiro semestre de 2019

Designadas	Realizadas	Remarcadas	Acordo	Valores Homologados	Pessoas Atendidas	Taxa de Acordo
49.897	28.202	2.277	8.582	R\$ 50.589.283,85	103.942	33,1%

Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do primeiro semestre de 2019

Cumprе destacar que a Taxa de Acordo apresentada no gráfico é uma estatística diferente do Índice de Conciliação, apresentado pelo CNJ: a Taxa de Acordo utiliza como cálculo os acordos homologados e as audiências realizadas, ao

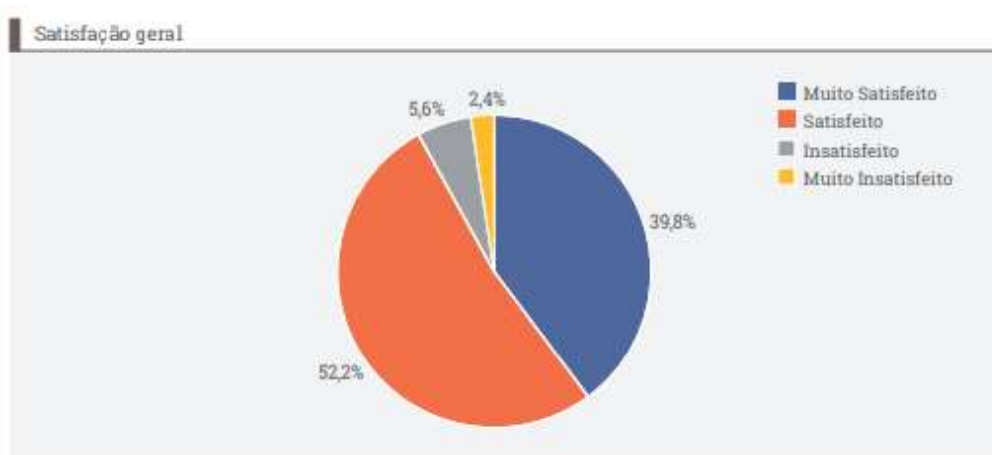


passo que o Índice de Conciliação é calculado a partir das sentenças que homologam acordos sobre o total de sentenças terminativas proferidas, ou seja, não considera a quantidade de audiências de conciliação e mediação realizadas.

Também foram realizadas pesquisas de satisfação, disponibilizados para as partes preencherem voluntariamente após as audiências. No primeiro semestre de 2019, foram preenchidos 19.650 formulários, que avaliavam a atuação dos conciliadores/mediadores, bem como o ambiente de negociação disponibilizado pelo tribunal.

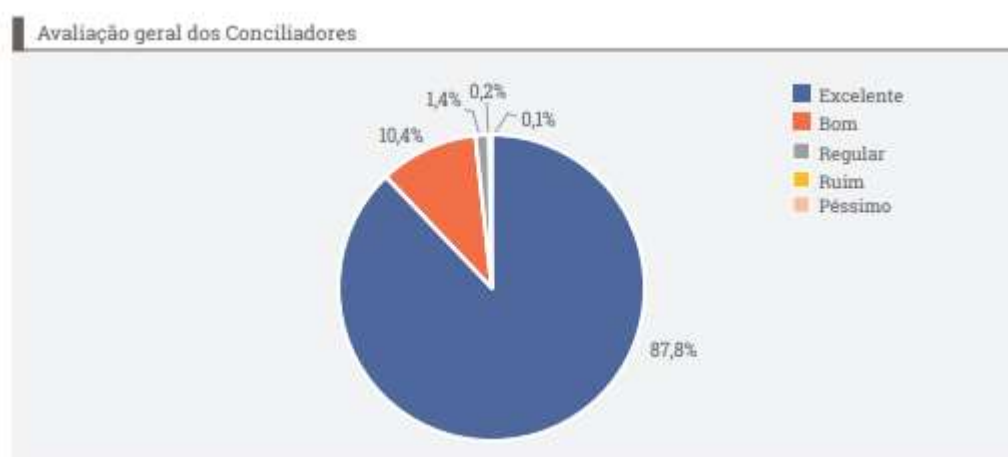
A satisfação geral em relação ao serviço prestado de 92% de avaliação positiva, e o desempenho dos conciliadores e mediadores foi avaliado positivamente em mais de 98% dos formulários:

Imagem 6: Satisfação geral em relação ao serviço prestado em 2019



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do primeiro semestre de 2019

Imagem 7: Avaliação geral dos Conciliadores no ano de 2019



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do primeiro semestre de 2019

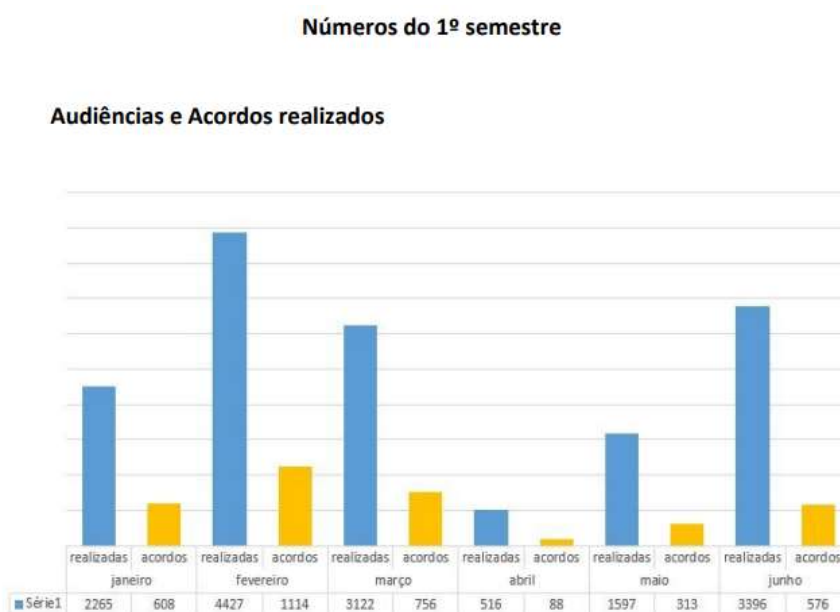
Já no ano de 2020, os relatórios passaram a considerar também a pandemia da COVID-19, a partir do mês de março. No primeiro semestre, foram realizadas 15.323 audiências de conciliação e mediação, e celebrados 3.455 acordos, sendo a taxa de acordo, portanto, de 22.5%.

No segundo semestre, foram realizadas 20.590 audiências, das quais celebrados 4246 acordos, resultando numa taxa de acordo de 20.6%.

No ano de 2020, então, foram realizadas 35.913 audiências de conciliação e mediação, e 7.701 acordos, sendo a taxa de acordo igual a 21.4%.

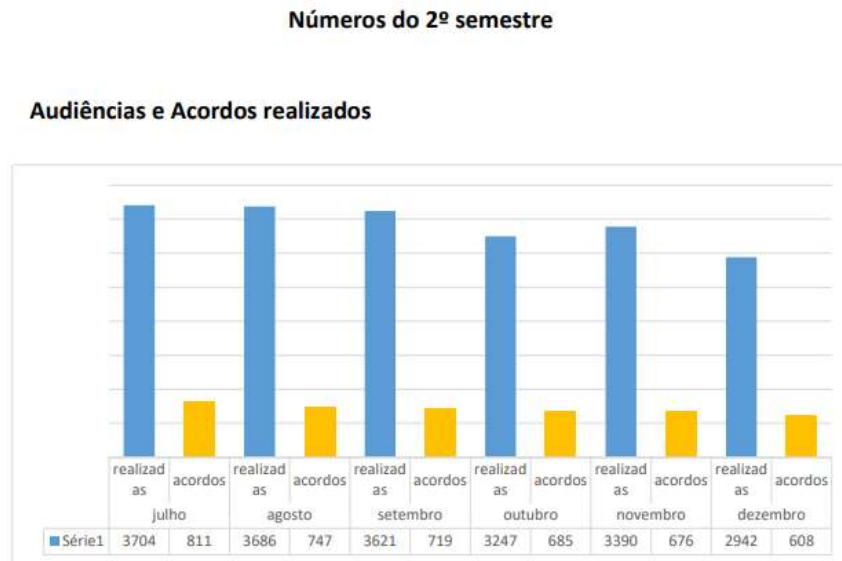
Comparando os dados de 2020 com os de 2019, observamos um aumento na quantidade de audiências realizadas em 7.711, mas uma queda na taxa de acordo em 11.7%. Observe as imagens disponibilizadas pelos relatórios:

Imagem 8: Audiências e acordos realizados no primeiro semestre de 2020:



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do primeiro semestre de 2020

Imagem 9: Audiências e acordos realizados no segundo semestre de 2020:



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do segundo semestre de 2020

Já no ano de 2021, foram realizadas 39.423 audiências de conciliação e mediação, e celebrados 8.002 acordos, sendo a taxa de acordo 20.2%:

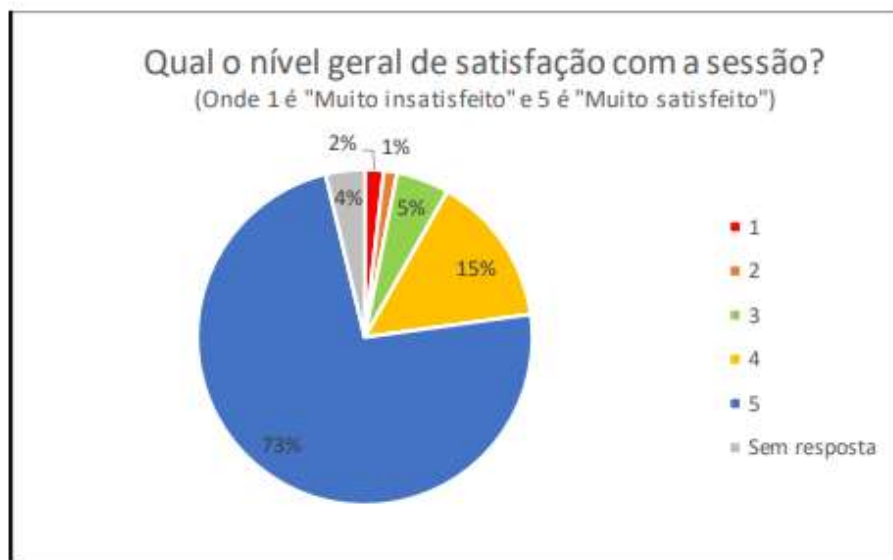
Imagem 10: Audiências realizadas e acordos em 2021



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do ano de 2021

Quanto às pesquisas de satisfação do usuário deste ano, foram preenchidos 6.522 formulários, sendo a avaliação positiva igual a 88%:

Imagem 11: Nível geral de satisfação com a sessão



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do ano de 2021

Já o relatório do ano de 2022 nos aponta 45.301 audiências realizadas, e 10.590 acordos celebrados. A taxa de acordo, portanto, é de 23.4%:

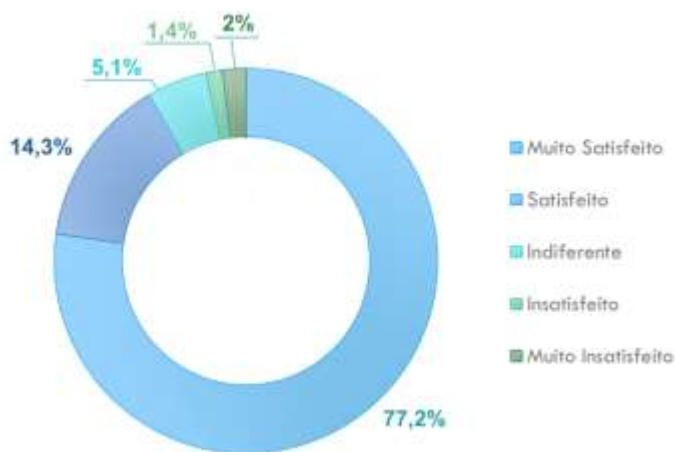
Imagem 12: Taxa geral de acordo no 1º semestre de 2022

TAXA GERAL DE ACORDO (PROCESSUAL + PRÉ-PROCESSUAL) - 1º SEMESTRE 2022			
Unidade	Audiências Realizadas	Acordos Homologados	Taxa Geral de Acordo
1NUVIMEC	7.988	1.368	17,1%
2NUVIMEC	8.971	1.398	15,6%
3NUVIMEC	7.796	1.572	20,2%
4NUVIMEC	4.286	1.011	23,6%
5NUVIMEC	9.188	1.137	12,4%
NUVIMECFAM	7.072	4.104	58,0%
<b>Total</b>	<b>45.301</b>	<b>10.590</b>	<b>23,4%</b>

Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do ano de 2022

Quanto às Pesquisas de Satisfação de Usuário, foram respondidos 1.806 formulários, que apontaram positivamente a atuação dos conciliadores e mediadores em 91.5%:

Imagem 13: Avaliação da atuação dos conciliadores e mediadores em 2022:



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do ano de 2022

Outro ponto interessante abordado nestes formulários foi o interesse dos envolvidos (partes e advogados) no modelo de videoconferência, mesmo após o fim da pandemia.

Os dados referentes a esta pergunta estão disponíveis a partir do relatório do segundo semestre de 2020, e apresentam uma resposta positiva para a realização das audiências por videoconferência:

No segundo semestre de 2020, este foi o resultado das pesquisas:

Imagem 14: Opção pela continuidade das audiências por videoconferência mesmo após a pandemia



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do segundo semestre de 2020

Já no relatório do ano de 2021, este foi o resultado:

Imagem 15: Poção da continuidade das audiências por videoconferência mesmo após a pandemia



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do ano de 2021

No ano de 2022, os dados são referentes à aprovação da audiência por videoconferência, e não no interesse de que elas fossem mantidas. No entanto, as respostas seguem no mesmo sentido:

Imagem 16: Aprovação em relação à audiência por videoconferência



Fonte: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Relatório NUPEMEC do ano de 2022

As Pesquisas de Satisfação do Usuário são uma ferramenta valiosa para a avaliação das audiências telepresenciais. Ao coletar informações das partes envolvidas, fornecem dados que auxiliam no aprimoramento destes serviços e na garantia de que elas tenham suas necessidades atendidas.

Uma vez que estas são respondidas pelas partes litigantes e pelos advogados, servem como indicador direto da atuação do tribunal e dos conciliadores e mediadores.

Considerando os dados apresentados pelo TJDFT, observamos que foi possível a realização de uma maior quantidade de audiências de conciliação e de mediação por videoconferência, em comparação ao modelo presencial, apesar do Índice de Conciliação ter tido uma redução substancial, em torno de 10%.

Por outro lado, a realização de mais audiências de conciliação, a aprovação deste modelo e o interesse de que ele fosse mantido mesmo após a pandemia indicam que o uso das tecnologias da comunicação auxiliaram o Poder Judiciário a

se tornar mais eficiente em fazer audiências, bem como mostraram um retorno positivo por parte da comunidade.

Fatores que podem indicar o retorno positivo da comunidade são a boa postura de adaptação das equipes dos tribunais ao ambiente virtual, bem como a praticidade proposta: uma audiência feita por videoconferência não requer que as partes se desloquem até o espaço físico do tribunal, poupando gastos referentes ao transporte e ao tempo de deslocamento, sendo necessário apenas um aparelho com conexão à Internet e o equipamento de som adequado, sendo possível, inclusive, a participação nestas audiências através do aparelho celular.

Não obstante, também poupa gastos do tribunal: os conciliadores, mediadores e demais servidores envolvidos não precisam se deslocar até o tribunal, de forma que os gastos referentes à manutenção do espaço físico também são reduzidos.

### 5.3 - Políticas Notórias

Neste tópico, abordaremos políticas notórias que fomentaram a conciliação e a mediação, em especial, durante a pandemia.

#### 5.3.1 - Programa de Prevenção e Tratamento dos Consumidores Superendividados

O referido programa busca convidar credores e devedores de forma cooperativa para solucionar o superendividamento.

O superendividamento é definido pelo Código de Defesa do Consumidor como a impossibilidade manifesta do consumidor, pessoa natural e de boa-fé, de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial.

O programa possibilita, portanto, a renegociação de dívidas, de forma a garantir que os credores e devedores possam encontrar um meio termo capaz de satisfazer os interesses de ambos.

Neste sentido, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios manteve o programa mesmo durante a pandemia, e propôs a sua adaptação para o meio virtual, mas mantendo o modelo de atendimento com foco na pessoa.



Ao todo, durante os 6 anos do programa no TJDFT, foram negociados mais de 35 milhões de reais em dívidas, o que nos mostra que através deste programa, a conciliação permitiu a quitação de diversas dívidas e a recuperação de crédito de diversos indivíduos devedores.

### 5.3.2 - Pontos de Inclusão Digital - PID Salas Passivas

Com o objetivo de garantir que cidadãos envolvidos em processos judiciais possam participar dos atos processuais em meio digital, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios implementou os Pontos de Inclusão Digital.

Estes pontos são as “Salas Passivas”, em que são oferecidos os aparatos tecnológicos e a assistência por parte dos servidores do Tribunal, dentro do próprio Tribunal, para que as partes possam se conectar ao processo e participar efetivamente da negociação.

Atualmente, esta política é regulamentada pela Portaria Conjunta 94 de 27 de julho de 2023, e permite que indivíduos que tenham dificuldade de manejo da tecnologia, bem como aos indivíduos que, por diversas razões, não tenham acesso aos aparelhos tecnológicos para a realização da audiência por videoconferência (como por exemplo, um celular ou um computador com acesso à Internet).

## 6- Considerações Finais

A mediação e a conciliação estão cada vez mais presentes nos processos judiciais brasileiros, e recebem incentivos do legislador por serem alternativas mais adequadas para a solução de determinados conflitos, bem como por serem uma forma de reduzir a sobrecarga de processos enfrentada pelo Poder Judiciário.

A tendência no mundo todo é a adoção de modelos alternativos para a solução de conflitos, que são uma forma de se combater a cultura da sentença, garantindo às partes maior acesso à justiça, o que não se confunde com o acesso ao judiciário.

O Poder Judiciário brasileiro, bem como o Conselho Nacional de Justiça, acertaram em incentivar estes métodos alternativos de solução de conflitos, estando de acordo com a tendência global de descentralização das formas de tutela, e dando cada vez mais espaço para a autocomposição.

Desta forma, a maior adoção de métodos autocompositivos são uma importante soma do modelo multiportas ao processo judicial brasileiro, aliviando a alta carga processual dos tribunais, bem como trazendo soluções mais ágeis, baratas e adequadas aos litigantes.

A pandemia da COVID-19 trouxe diversas questões a serem enfrentadas, como a concentração de pessoas no espaço físico do tribunal, que já não era mais possível, em razão da alta transmissibilidade do vírus.

O Poder Judiciário, então, teve de se reinventar, e passou a adotar o modelo telepresencial para a realização das audiências em geral, incluídas as de conciliação e mediação.

Todavia, nestes tipos de audiência, a comunicação entre as partes e o conciliador é fundamental para o seu devido andamento, e o ambiente digital propicia comportamentos diferentes dos participantes quando comparado ao ambiente físico.

Diante destes obstáculos, foi fundamental que os tribunais, os conciliadores e os mediadores pudessem se adaptar ao novo meio, de forma a garantir que as audiências de conciliação e mediação pudessem ocorrer, já que os processos não podem ficar parados, sem que isto significasse a perda de qualidade dos serviços prestados.

Para tanto, é fundamental que os tribunais tenham adotado políticas adequadas para oferecer o atendimento neste novo ambiente, bem como o treinamento dos servidores participantes, e o oferecimento da infraestrutura que suportasse, de forma adequada, a participação destas novas formas de comunicação.

É evidente que a tecnologia, no geral, tem um papel fundamental em tornar a vida cotidiana mais prática, e, se usada de forma competente, é um importante instrumento para as políticas públicas.

Assim sendo, podemos observar, através dos números disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça, que mesmo durante a pandemia as audiências seguiram sendo realizadas, e inclusive apresentaram um aumento significativo ao longo dos anos de 2021, 2022 e 2023.

Não obstante, também vimos pelos relatórios do NUPEMEC do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios que, com estas novas tecnologias, foi possível a realização de ainda mais audiências de conciliação e mediação, tornando assim, o andamento processual mais rápido.

Também é importante destacar a praticidade oferecida por este novo meio: com o formato telepresencial, é garantida maior economia às partes e ao tribunal, bem como a praticidade tanto para a elaboração de acordos, como para o seguimento do processo.

As Pesquisas de Satisfação de Usuário, também disponibilizadas pelo TJDF, são um ótimo indicador de como as partes e os advogados, afetados diretamente por estas novas políticas de audiências no meio digital, reagiram a estas mudanças, e os resultados foram positivos.

Apesar da queda no Índice de Conciliação do TJDF, foram realizadas, quantitativamente, mais audiências de conciliação e mediação, e os usuários que respondiam aos formulários da pesquisa apresentaram um retorno positivo tanto quanto à satisfação com os meios disponibilizados pelo Tribunal, bem como sobre a atuação dos conciliadores e dos mediadores.

Isto significa, portanto, que o TJDF logrou êxito na adaptação das audiências ao modelo telepresencial, e que as partes envolvidas estavam satisfeitas com o novo modelo. Frisa-se, neste sentido, que estas partes é quem são o público-alvo destas políticas, e portanto, a sua satisfação é fundamental.

Não obstante, a grande maioria (entre 76% e 82%) dos participantes da pesquisa manifestaram interesse em manter este modelo. Podemos supor, a partir destes dados, que a praticidade para a participação na audiência pelas partes e pelos advogados, bem como a eficiência do Tribunal em realizar cada vez mais audiências levaram à preferência das audiências por videoconferência ao invés do modelo presencial.

Podemos relacionar, ainda, esta satisfação com o conceito de acesso à justiça: a flexibilização não apenas proposta pela conciliação e mediação, mas também da participação remota, torna o andamento do processo e a negociação entre as partes mais prática e eficiente, superando obstáculos (como o deslocamento ao espaço físico do Tribunal) que podem ser vistos como desnecessários.

Desta forma, já havendo um feedback numérico, bem como pelo público-alvo destas audiências, vimos que a realização de audiências de conciliação e mediação por videoconferência é uma forma prática de se garantir mais agilidade processual e maior acesso à justiça.

Podem existir situações em que a sua realização de forma presencial seja mais adequada, todavia, isto não exclui as vantagens das audiências feitas por videoconferência, que, em diversos casos, podem ser o caminho mais eficiente para satisfazer a pretensão das partes conflitantes.

## 7- Referências:

Beal, Bruce Leonard. Online Mediation: Has Its Time come? 15 Ohio St. J. ON DisP. RESOL. 735 (2000);

Berti, Natália e Pereira, Fernanda Sabrinni. O Princípio da Precaução: Uma "Arma Jurídica" a Favor do Desenvolvimento Sustentável e Contra a Degradação Ambiental. 2012. Disponível em: <  
<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=d554f7bb7be44a72#:~:text=O%20princ%C3%ADpio%20da%20precau%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20um%20princ%C3%ADpio%20fundamental%20do%20Direito,incerteza%20cient%C3%ADfica%20de%20sua%20produ%C3%A7%C3%A3o> >

Cappelletti, Mauro; Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números 2019. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <  
[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf) >

Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números 2020. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <  
<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/rel-justica-em-numeros2020.pdf> >

Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números 2021. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <  
<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf> >

Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números 2022. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <  
<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf> >

Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números 2023. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <  
<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/09/justica-em-numeros-2023-010923.pdf> >

Dijk, Frans van. Improved Performance of the Netherlands Judiciary: Assessment of the Gains for Society. International Journal for Court Administration, Vol. 6, No. 1, 2014. Disponível em: <  
<https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/Improved-performance-of-the-Netherlands-judiciary.pdf> >

Gaulia, Cristina Tereza. Pacheco, Nívea Maria Dutra. Mediação de Conflitos - Um Novo Paradigma. 2018. Disponível em: <  
[https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento\\_online/edicoes/volume17\\_numero1/volume17\\_numero1\\_32.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_32.pdf) >

Goleman, Daniel. Inteligência social : A ciência revolucionária das relações humanas / Daniel Goleman ; tradução Renato Marques. — 1ª ed. — Rio de Janeiro : Objetiva, 2019.

Junior, Paulo Camargo. Código de Processo Civil comentado. 2021.

Lima Filho, Francisco das Chagas. Acesso à justiça e os mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2003.

Neto, João Luiz Lessa. A Solução Consensual de Controvérsias e a Audiência de Conciliação ou de Mediação no CPC/15. Disponível em:  
[https://www.esaoabsp.edu.br/pdf/Reflexoes\\_5%20anos\\_CPC\\_15.pdf](https://www.esaoabsp.edu.br/pdf/Reflexoes_5%20anos_CPC_15.pdf)

Neto, João Luiz Lessa. O NOVO CPC ADOTOU O MODELO MULTIPORTAS!!! E AGORA?! Revista de Processo. vol. 244. ano 40. p. 428. São Paulo: Ed. RT, jun. 2015. Disponível em: <  
[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod\\_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf) >

Peixoto, Ravi. A Fazenda Pública e a audiência de conciliação no novo CPC. 2016. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-abr-07/ravi-peixoto-fazenda-audiencia-conciliacao-cpc/> <acesso em: 21/11/2023>

Penteado. José Roberto Whitaker. A técnica de Comunicação Humana, 14ª Edição. Cengage Learning, 2012. São Paulo.

Prado, Douglas Alexander. Mediação e Tecnologia: a evolução da política pública. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023.

Rodrigues, Danielle Peres Causanilhas. A humanização das decisões no direito das famílias - a primazia do melhor interesse do menor. 2018. Disponível em: <https://ibdfam.org.br/artigos/1260/A+humaniza%C3%A7%C3%A3o+das+decis%C3%B5es+no+direito+das+fam%C3%ADlias+-+a+primazia+do+melhor+interesse+do+menor>

Rodrigues, Horácio Wanderlei. Acesso à justiça no direito processual brasileiro. São Paulo: Acadêmica, 1994.

Santos. Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação, Sociologias. Porto Alegre, ano 7, nº 13, 2005).

Sandefur, Rebecca L. Access to what? Daedalus, v. 148, n. 1, p. 49–55, 2019. Disponível em: [https://www.amacad.org/sites/default/files/publication/downloads/19\\_Winter\\_Daedalus\\_Sandefur.pdf](https://www.amacad.org/sites/default/files/publication/downloads/19_Winter_Daedalus_Sandefur.pdf)

Silva, Luiz Fernando Leite da. O princípio da economia processual frente à ampla defesa no procedimento comum: uma proposta de adequação do Código de Processo Civil de 2015. 29 p. Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasília, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/3115> >

TJDFT. Manual de Mediação Judicial, 6ª Edição, 2016. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/manuais/manual-de-mediacao-digital-6a-edicao.pdf>>

TJDFT. Relatório do 1º Semestre de 2019. Disponível em:

<<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019> >

TJDFT. Relatório do 1º Semestre de 2020. Disponível em:

<<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2020> >

TJDFT. Relatório do 2º Semestre de 2020. Disponível em:

<<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2020> >

TJDFT. Relatório Anual de 2021. Disponível em:

<<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2021> >

TJDFT. Relatório NUPEMEC - Anual 2022. Disponível em:

<<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2022> >

Vasconcelos, Carlos Eduardo D. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. Disponível em: Minha Biblioteca, (8th edição). Grupo GEN, 2023.

Valério, Marco Aurélio Gumieri. Os meios alternativos de resolução de conflitos e a busca pela pacificação social. 2016. Disponível em:

<[https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/RDPriv\\_n.69.01.PDF](https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDPriv_n.69.01.PDF)>