

# Acesso à justiça em tempos de pandemia: a experiência do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Tratamento de Conflitos do TJRJ

## *Access to justice in times of pandemic: the experience of the permanent Nucleus of Consensual Methods of Conflict Treatment of TJRJ*

Claudia Maria Ferreira de Souza\*  
Sergio de Souza Salles\*\*

### Resumo

Com o advento da pandemia e das consequentes medidas e protocolos de saúde adotados para a proteção da população, todo o sistema de justiça que vinha avançando ao longo dos anos na implementação de medidas para romper as barreiras de acesso à justiça foi fortemente impactado, conforme se depreende do Relatório CNJ Justiça em Números 2021 e das estatísticas do NUPEMEC TJRJ. O presente estudo pretende contribuir para a análise do referido Relatório e dos dados do NUPEMEC TJRJ, demonstrando a rápida adequação das atividades do judiciário mediante a implementação de trabalho remoto e disponibilização de plataforma de videoconferência para realização de audiências e sessões de mediação/conciliação propiciou a continuidade da prestação jurisdicional. Ao mesmo tempo, reflete-se sobre os limites do acesso à justiça em tempos de pandemia em função das desigualdades e restrições de uso e acesso aos meios tecnológicos para a resolução online de controvérsias (ODR).

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Resolução de conflitos. NUPEMEC. TJRJ.

### Abstract

With the advent of the pandemic and the consequent measures and health protocols adopted for the protection of the population, the entire justice system, which had been advancing over the years in the implementation of measures to break the barriers of access to justice, was strongly impacted, as it is clear from the CNJ Report Justice in Numbers 2021 and the statistics of NUPEMEC TJRJ. The present study intends to contribute to the analysis of the Report and the data from NUPEMEC TJRJ by demonstrating the rapid adequacy of the judiciary's activities through the implementation of remote work and the availability of a videoconferencing platform to hold hearings and mediation/conciliation sessions. At the same time, it reflects on the limits of access to justice in times of pandemic due to inequalities and restrictions of use and access to technological means for online resolution of controversies (ODR).

**Keywords:** Access to justice. Conflict treatment. NUPEMEC. TJRJ.

---

\* Mestre em Mediação e Negociação de Conflitos pelo Institut Universitaire Kurt Bosch – AR; Mestranda em Direito pela Universidade Católica de Petrópolis, Brasil; Psicóloga, Mediadora, Coordenadora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJRJ; E-mail: cmfsouza@tjrrj.jus.br

\*\* Doutor em Filosofia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro; Pró-Reitor na Universidade Católica de Petrópolis, Brasil; E-mail: sallesfil@gmail.com

## Introdução

O acesso à justiça é um direito fundamental garantido pela Constituição Federal de 1988, que, em seu artigo 5º, inciso XXXV, assegura expressamente que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. A dimensão fundamental do acesso à justiça como “o mais básico dos direitos” foi expressa por Cappelletti e Garth, ressaltando a necessidade de tornar efetivos os direitos constitucionais proclamados. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988)

Em artigo que analisa as barreiras de acesso à justiça, Maria Tereza Sadek (SADEK, 2014) aponta que, apesar da garantia do acesso à justiça na Constituição, na prática, as portas do judiciário ainda são inacessíveis para significativa parte da população, dificultando a busca pela realização dos direitos e a construção da cidadania.

Ao propor soluções para transpor os problemas de acesso à justiça, definidas como “ondas renovatórias” desse movimento, Cappelletti e Garth (1988) mencionam a ampliação da assistência judiciária aos hipossuficientes, a representação jurídica para os interesses “difusos” e coletivos e, a terceira onda, chamada de “enfoque de acesso à justiça”, que reúne as anteriores, ultrapassando-as de forma articulada e compreensiva para alcançar a realização desse direito social básico sobre o qual se assentam todos os demais.

Segundo Sadek (2014), a terceira onda desse movimento de ampliação do acesso à justiça envolve a simplificação de procedimentos no interior da justiça estatal, e também a criação e admissão de meios extrajudiciais de resolução de conflitos e a incorporação de procedimentos não adversariais tanto no interior do Poder Judiciário como fora dele.

O interesse crescente por um novo enfoque de acesso à justiça alia-se a uma nova concepção da cultura jurídica menos impositiva e beligerante pois está agora mais voltada para a efetivação dos direitos humanos e fundamentais com especial atenção ao acesso substantivo à justiça. Salles e Faza (2020, p. 83) sustentam que a conciliação e a mediação visam justamente realizar o projeto do Estado Democrático de Direito de valorização da democracia participativa e da cidadania pelo Poder Judiciário, contribuindo para a humanização dos conflitos.

Esse novo enfoque de acesso à justiça, entendido não apenas como acesso ao judiciário, mas, sobretudo, como o acesso a uma ordem jurídica justa (WATANABE, 2016), de forma célere e efetiva, ou seja, um acesso qualificado que propicie aos indivíduos o tratamento adequado dos conflitos, vem sendo adotado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro por meio da implantação da Política Judiciária de Tratamento adequado dos conflitos, introduzida pela Resolução n.125/2010 do CNJ, que traz essa nova proposta de um Poder Judiciário prestador de serviços de resolução de conflitos que atendam aos anseios da comunidade. (LAGRASTA, 2016)

Para Sadek (2014), a efetivação do acesso à justiça se dá quando o resultado seja alcançado em um período de tempo razoável. Temos então que a morosidade do judiciário na solução dos conflitos impacta a realização do acesso à justiça e o conceito de eficiência do judiciário, considerando que esse é fruto do reconhecimento pela sociedade de sua capacidade de absorver e tratar os conflitos de forma célere e eficaz, administrando efetivamente as imensas e diferenciadas demandas que se lhe apresentam.

O relatório do CNJ Justiça em Números demonstra que o judiciário vem, ao longo do tempo, investindo na melhoria de estrutura em termos de instalações, pessoal e

equipamentos, sem esquecer a necessidade de fomentar a adaptação dos operadores jurídicos a uma mudança de cultura e mentalidade para lidarem com as novas realidades dos fatos e conflitos contemporâneos. Essa mudança de paradigma vem sendo construída a partir da humanização do processo civil e da utilização dos meios alternativos de resolução de conflitos, com o objetivo de alcançar uma resposta processual que realmente trate adequadamente o litígio (SPLENGER; SPLENGER NETO, 2012).

Com vistas a ampliar o acesso à justiça e oferecer uma multiplicidade de meios para tratar os conflitos, o Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) trouxe o incentivo à solução consensual dos conflitos estampada no artigo 3º, que em seu § 2º prevê que o “Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” e, no § 3º, que a “conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por magistrados, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.

O Código de Processo Civil se ocupa com os métodos consensuais especificamente nos artigos 165 a 175, determinando a criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos, confirmando que conciliadores e mediadores judiciais são auxiliares do juiz e estabelecendo a obrigatoriedade de inscrição em cadastro do CNJ e dos Tribunais dos conciliadores, mediadores e câmaras privadas de conciliação e de mediação.

A Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, consolidando a legitimidade da prática da mediação mediante sua regulamentação e fomento.

Assim, somando-se à Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos, inaugurada pela Resolução CNJ 125/2010, o CPC e a Lei de Mediação consolidam o arcabouço normativo da proposta de mudança de paradigma, na qual os sistemas de heterocomposição e autocomposição se acoplam formando o subsistema autocompositivo, instituindo na prática o modelo Multiportas de Acesso à Justiça, cujo conceito é disponibilizar várias opções de mecanismos de tratamento de conflito, dando primazia à solução consensual.

Seguindo esse conceito, o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, responsável pela proposição de iniciativas que estimulem e viabilizem práticas autocompositivas nos moldes da Resolução CNJ 125/2010, reúne atualmente 33 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), unidades onde se realizam as sessões de mediação e conciliação e credenciou 22 câmaras privadas de resolução de conflitos, que englobam a realização de arbitragem, mediação e conciliação e compõem, juntamente com os CEJUSCs, uma multiplicidade de instâncias de acesso à justiça.

Todo esse subsistema foi fortemente impactado pela declaração de pandemia da OMS em março de 2020, que obrigou governantes e autoridades a adotarem ações em linha com os protocolos de saúde e proteção à população, dentre as quais a medida adotada pelo TJRJ de suspender as audiências por 60 dias para evitar a circulação de 40 mil pessoas que frequentam diariamente as instalações do judiciário fluminense.

Com o objetivo de manter o compromisso com a prestação e eficiência no atendimento às pessoas que buscavam o judiciário para resolver seus conflitos, sem descuidar das medidas para evitar a disseminação do Covid – 19, que impuseram dramáticas modificações na rotina de trabalho de servidores e mediadores, o judiciário implementou uma série de

regulamentações, especialmente para amparar famílias e empresas em situação de dificuldade decorrente dos impactos da pandemia na economia e nas relações interpessoais.

Mudanças que já estavam em curso foram aceleradas em razão da necessidade de adaptação, como a utilização da inovação tecnológica para garantir a prestação jurisdicional. Como toda crise traz em si uma oportunidade, o momento propiciou o avanço na disponibilização das plataformas de resolução de conflitos online, conhecidas pelo termo ODR (online dispute resolution), consolidando-as como ferramenta adequada para resolver conflitos de interesses, e também plataformas de videoconferência, permitindo às partes, ainda que distantes, a possibilidade de dialogar e participar ativamente da resolução de seus conflitos.

Os mediadores contaram inicialmente com a disponibilização da Plataforma Emergencial de Videoconferência e Atos Processuais Cisco Webex, cedida pelo CNJ entre abril e dezembro de 2020. Em sequência, o TJRJ disponibilizou a plataforma Teams, em utilização pelo NUPEMEC e CEJUSCs para a realização de sessões de mediação e conciliação, bem como para a realização das Oficinas de Parentalidade.

Foi necessário todo um esforço de capacitação de mediadores e pessoal administrativo para adequar o uso das plataformas ao formato de interação da mediação. No entanto, não foram disponibilizados outros equipamentos para uso dos colaboradores em regime de trabalho remoto, tais como notebook, webcam, modem 4G, headset, microfone e celulares.

Nesses termos, o presente trabalho pretende analisar as iniciativas adotadas pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC TJRJ, e seus impactos na garantia de acesso à justiça a partir das estatísticas e regramentos da legislação específica sobre o tema, especialmente com foco na solução dos conflitos familiares e de empresas em dificuldade.

O texto se organiza nas seguintes partes: a primeira, aborda a utilização das plataformas de videoconferência para realização das sessões de mediação/conciliação sempre na perspectiva de oportunizar o acesso à justiça. Em seguida, analisa-se a experiência do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC TJRJ frente aos impactos advindos da pandemia e as medidas adotadas para garantir a continuidade do atendimento ao cidadão e o acesso à justiça.

## **A utilização das plataformas de videoconferência e a resolução online de controvérsias (ODR) como formas de acesso à justiça durante a pandemia**

O Fórum multiportas é um modelo multifacetado de resolução de conflitos idealizado pelo professor emérito da Faculdade de Direito de Harvard, Dr. Frank Sander. Apresentado primeiramente em 1976, na Pound Conference (cf. WALLACE, 1982), como uma forma inovadora de tratamento dos conflitos por direcionar os processos que chegam ao tribunal para serem tratados pelo método de resolução de conflitos mais adequado, trazendo celeridade e efetividade na prestação jurisdicional, o modelo multiportas serviu de referência para a implantação da Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos inaugurada pela Resolução CNJ 125/2010, que instituiu a política pública da consensualidade, assegurando a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade, e

atribuiu aos agentes do judiciário a responsabilidade por sua implementação e execução, determinando a todos os tribunais a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, seguindo a normativa do CNJ, criou o NUPEMEC pela Resolução TJ/OE nº 23/2011, com a atribuição de implementar a Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito estadual, instalou 33 CEJUSCs e credenciou 22 câmaras privadas de conciliação e mediação<sup>1</sup>.

Com efeito, todo esse sistema autocompositivo desenhado para a prática presencial foi impactado pelas medidas de enfrentamento da pandemia de covid-19 tomadas pelos governantes e autoridades logo após a declaração de Pandemia pela OMS em março de 2020, seguida pela publicação pelo Conselho Nacional de Justiça da Portaria n. 52, de 12 de março de 2020, estabelecendo medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus – covid-19 e por outros atos relativos ao acompanhamento, à regulamentação e à supervisão das medidas de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus, conforme Portaria CNJ n. 53/2020, e ao estabelecimento de regime de plantão extraordinário para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários para garantir o acesso à justiça durante o período emergencial (Resolução CNJ n. 313/ 2020).

Seguindo a premissa de orientar as atividades judiciárias na vigência da pandemia, o TJRJ publicou atos recomendando aos magistrados coordenadores de CEJUSCs relativamente à realização de audiências e sessões de mediação e conciliação não presenciais durante o período da pandemia (Recomendação NUPEMEC nº 01, 21 de maio de 2020) e o Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº08/2020, autorizando a realização de sessão de mediação através do sistema de videoconferência nas Varas de Família da Comarca da Capital.

Importante ressaltar que a autorização para a realização de sessão de mediação e conciliação por videoconferência já havia sido regulamentada pelo Código de Processo Civil e pela Lei de Mediação (13.140/15), no entanto, a implementação de sistemas específicos para uso pelos CEJUSCs não havia sido normatizado o que só ocorreu a partir da edição da Resolução CNJ 358 de 02/12/2020, que regulamentou a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação, determinando que os tribunais deverão, no prazo de até 18 (dezoito) meses a contar da entrada em vigor, disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC). Nesse contexto, o TJRJ firmou convênio com a Pontifícia Universidade Católica (PUC – Rio) para desenvolver plataforma de resolução de conflitos com uso de inteligência artificial (IA), voltada especialmente para resolver conflitos na esfera consumerista e de conflitos com baixo grau de complexidade.

O uso da tecnologia para manter o funcionamento do judiciário e a adaptação das plataformas para a realização de sessões de mediação/ conciliação durante o período de pandemia da covid-19 denotam a necessidade de avançar na implementação de medidas para adotar ferramentas tecnológicas que possibilitem o acesso à justiça. Com esse pressuposto, o CNJ lançou o “Programa Justiça 4.0 – Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos” que tem, como objetivo, promover o acesso à Justiça, por meio de ações e projetos

---

<sup>1</sup> Os dados podem ser consultados em: <http://www.tjrj.jus.br/web/quest/cameras-privadas>

desenvolvidos para o uso colaborativo de produtos que empregam novas tecnologias e inteligência artificial.

As premissas do programa são propiciar “o diálogo entre o real e o digital para o incremento da governança, da transparência e da eficiência do Poder Judiciário, com efetiva aproximação com o cidadão e redução de despesas” (Resolução CNJ 358/2020), com ações para implantação do Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Plataforma Digital do Poder Judiciário, possibilitando ampliar o grau de automação do processo judicial eletrônico com o uso de Inteligência Artificial (IA).

Para alcançar esses resultados o Programa Justiça 4.0 prestará auxílio aos Tribunais para aprimorar os registros processuais no DataJud (Cf. Resolução CNJ 331/2020) e para a implantação da plataforma Codex, com o objetivo de alimentar o Datajud de forma automatizada e transformar em texto decisões e petições que serão utilizadas como insumo de modelo de IA, com o aprimoramento e disseminação da Plataforma Sinapses, que compartilha modelos de IA.

A resolução de conflitos não poderia se manter alijada desse movimento de automação e incorporação da tecnologia, como já ocorre em larga escala no e-commerce, incorporando sistemas de tratamento de conflitos de forma digital, para tornar acessível à população o acesso a uma solução célere e efetiva, considerando que as diversas iniciativas já adotadas pelos tribunais ainda estão aquém de serem utilizadas em todo o seu potencial, como mencionado pelo presidente da Online Dispute Resolution at Tyler Technologies, Colin Rule (RULE, 2019), em artigo publicado no Oklahoma Bar Journal, no qual alerta que a sociedade está se digitalizando e a justiça não está acompanhando, ressaltando que as ferramentas de ODR podem fazer com que as cortes se tornem mais eficientes e atendam as expectativas dos cidadãos e que cada celular pode tornar-se um ponto de acesso à justiça, tornando-se o fórum multiportas do futuro.

Apresentando um panorama do crescimento da utilização das ODR pelas cortes americanas, Colin Rule (2019) menciona na entrevista que mais de 50 cortes em vários estados americanos utilizam essa ferramenta, e que esse número pode dobrar em 2020. Mencionando palestra do juiz da suprema Corte de Utah, Constandinos Himonas na conferência South by Southwest, Rule ressalta a afirmação do magistrado de que “Justice is a thing, Justice is not a place”, enfatizando que justiça é propiciar uma solução justa para os conflitos, seja ela advinda de uma sentença judicial, ou de um entendimento entre as partes, permitindo que os cidadãos e as empresas participem e se responsabilizem pela resolução de seus conflitos, podendo recorrer ao auxílio de um terceiro facilitador, ou com poder decisório sempre que necessário.

Nessa perspectiva, a experiência prática de utilização de plataformas de videoconferência para a realização de sessões e audiências de mediação/conciliação e a perspectiva da implantação de plataforma de ODR nos Tribunais merece ser examinada.

## **A experiência do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJRJ frente aos impactos da pandemia e a garantia de acesso à justiça**

### **O uso dos novos meios tecnológicos e a atuação do mediador**

A utilização de videoconferência ou outros meios tecnológicos de transmissão de sons e imagens em tempo real para a realização de atos processuais encontra-se regulamentada pelo art. 236 do Código de Processo Civil<sup>2</sup>, que também autoriza no § 7º do art. 334, o uso dos meios eletrônicos para a realização de sessão de conciliação ou de mediação.

A Lei de Mediação (13.140/15) prevê que “a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.”

A utilização dos meios eletrônicos para solucionar disputas não é um conceito novo, sendo de larga utilização, por exemplo, nas plataformas de e-commerce. Algumas plataformas fazem uso de inteligência artificial e tecnologias como machine learning e algoritmos, que guiam os participantes dentre as opções mais adequadas para a solução de um conflito, e se inserem na definição que Arbix (ARBIX, 2015) faz das ODR como “ a resolução de controvérsias em que tecnologias de informação e comunicação possibilitam às partes em conflito ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos tradicionais de resolução de disputas.” Outras utilizam recursos de videoconferência para facilitar e assistir às formas tradicionais de resolução alternativa de disputas como a mediação e a conciliação, podendo ser adaptadas às necessidades específicas dessas abordagens.

Diante da suspensão das atividades presenciais no TJRJ em consequências das diretrizes sanitárias de distanciamento social, a urgência do momento indicava a necessidade de expandir o acesso *online* como forma de garantir o efetivo acesso à justiça, considerando que grande parte da população possui meios para utilizar a internet e domina um repertório mínimo de habilidades para lidar com essa ferramenta.<sup>3</sup>

Com o objetivo de regulamentar a realização de sessões e audiências de mediação/conciliação *online*, foram editados atos pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo TJRJ, como a Recomendação NUPMEC nº 01, 21 DE MAIO DE 2020, que recomenda aos magistrados coordenadores de CEJUSCs relativamente à realização de audiências e sessões de mediação e conciliação não presenciais enquanto durarem as medidas preventivas à propagação de infecção pelo novo coronavírus – Covid-19, o Ato Normativo Conjunto TJ/ CGJ nº 08/ 2020 que autoriza a realização de sessão de mediação através do sistema de videoconferência nas varas de família da comarca da capital, durante o período de vigência do estado de emergência, provocado pelo covid-19 e o Provimento 36/2020 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que autorizou a realização de audiências de conciliação não presenciais na forma prevista no artigo 22, § 2º, da Lei nº. 9.099/1995 (com as alterações da Lei nº. 13.994/2020).

<sup>2</sup> O Art. 236 do Código de Processo Civil admite “a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro meio tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real”

<sup>3</sup> Pesquisa promovida pelo Comitê Gestor da Internet do Brasil revelou que, em 2020, o país chegou a 152 milhões de usuários – um aumento de 7% em relação a 2019. Com isso, 81% da população com mais de 10 anos têm internet em casa (Cf. LÉON, 2021).

A disponibilização pelo CNJ da Plataforma Emergencial de Videoconferência e Atos Processuais CISCO Webex e pelo TJRJ da plataforma TEAMS para realização das audiências e sessões de mediação e conciliação, além da disponibilização gratuita de plataformas pelas câmaras privadas credenciadas junto ao NUPEMEC TJRJ, propiciaram uma forma direta e eficiente de garantir o acesso à justiça durante a pandemia, trazendo flexibilidade de participação e evitando deslocamentos da população, cuidado primordial dentre as normas sanitárias impostas para a contenção da pandemia da COVID-19.

O uso das plataformas de videoconferência nas sessões de mediação/conciliação viabilizam o diálogo entre partes que se encontram distantes fisicamente, assistidas por um terceiro neutro e sem poder decisório, que atuará como facilitador da negociação, mediante a utilização de ferramentas de comunicação e procedimentos que propiciam a participação e o protagonismo dos envolvidos no conflito na busca de uma solução justa e adequada para todos.

No entanto, a atuação do mediador nas plataformas exige desse profissional o desenvolvimento de novas habilidades, tanto no aspecto do conhecimento e controle da tecnologia, quanto na adaptação do emprego das ferramentas próprias da mediação no ambiente virtual, para que possa conduzir com segurança as interações, inclusive quando necessário oferecer suporte aos participantes das sessões.

Para que os mediadores/conciliadores pudessem atuar nesse novo formato, a Diretoria Geral de Tecnologia do TJRJ (DGTEC) realizou capacitação da qual participaram mais de uma centena de mediadores cadastrados no NUPEMEC, habilitando-os a exercer a condução da sessão com segurança, seguindo os princípios que regem o instituto da mediação. Foi também elaborado um guia para a participação nas mediações online, voltado tanto para mediadores quanto para as partes, orientando quanto a procedimentos e condutas para otimizar as interações.

Certo é que a mediação realizada por meio de videoconferência se insere em um contexto diferenciado e impõe novos desafios para que se estabeleça a necessária conexão entre o mediador e as partes, e dessas entre si, gerando uma relação de confiança entre os participantes da sessão, para que compartilhem informações úteis durante a negociação e se comprometam em empregar esforços para buscar, de forma colaborativa, uma solução para o conflito.

Como nos ensina Almeida (ALMEIDA, 2014), é o acolhimento (*rapport*) do mediador “a ferramenta que constrói um cenário positivo para as narrativas dos participantes”, o que se afigura um desafio ainda maior na mediação *online*. A utilização das técnicas, especialmente as de comunicação e de negociação exigem especial atenção do mediador para que seja garantida a efetiva compreensão do conteúdo da negociação, a participação de todos e a coconstrução de uma solução que contemple necessidades e interesses dos participantes.

A mediação *online* exige do mediador cuidado especial para identificar emoções, valores e sentimentos expressados pelos mediandos, bem como seus anseios e perspectivas em relação ao conflito propriamente dito. Nesse contexto, a atuação do mediador se dá através de diferentes manifestações verbais na coordenação do processo de diálogo, tais como a legitimação, o balanceamento das falas e a formulação de perguntas que promovam a fluidez da interação e auxiliem na identificação do ambiente comunicacional.

Importante ressaltar que independente da natureza da questão trazida à mediação, ou dos meios utilizados na mediação, o mediador está lidando com pessoas vivenciando uma situação de conflito, condição na qual as emoções afloram e percepções podem levar a mal-entendidos, dificultando a negociação. O cuidado ao identificar e expressar as emoções é

fundamental para o sucesso de uma mediação, e o mediador tem a oportunidade de atuar de forma a ajudar as partes a entenderem suas emoções, esclarecerem suas percepções e aprimorarem a comunicação em busca de uma negociação mutuamente satisfatória.

Ainda que identificando os diversos benefícios da utilização das ODRs e das plataformas de videoconferência para a realização das sessões de mediação, e considerando todo o esforço na implementação dessas ferramentas para garantir o acesso à justiça na vigência das medidas de proteção sanitária, não se pode desconsiderar por outro lado o grande número de pessoas que não possui condições adequadas de uso da tecnologia seja por falta de equipamento, por falta de acesso à rede ou por dificuldade no manejo da tecnologia.

Os dados resultantes da pesquisa Cetic-br<sup>4</sup> apontam que o uso de internet cresceu durante a pandemia e o número de usuários no Brasil chega a 152 milhões. No entanto, o acesso à internet é desigual, pois, como aponta a pesquisa, 90% das casas das classes D e E se conectam à rede exclusivamente pelo celular. Quanto ao recorte de renda, a pesquisa assinala que 57% das pessoas com renda de até um salário mínimo não tem acesso à internet, especialmente pelos altos preços do serviço no Brasil. Na mesma faixa de renda, 46% dizem não ter meios de acesso, como celular e computador, acentuando ainda mais a vulnerabilidade de parte da população.

Como assinala Sadek (2014), “sociedades marcadas por elevados índices de desigualdade econômica e social apresentam alta probabilidade de que amplas camadas de sua população sejam caracterizadas pelo desconhecimento de direitos”, o que somado à falta de equipamentos e acesso à rede compromete ainda mais o acesso de um grande contingente da população à justiça.

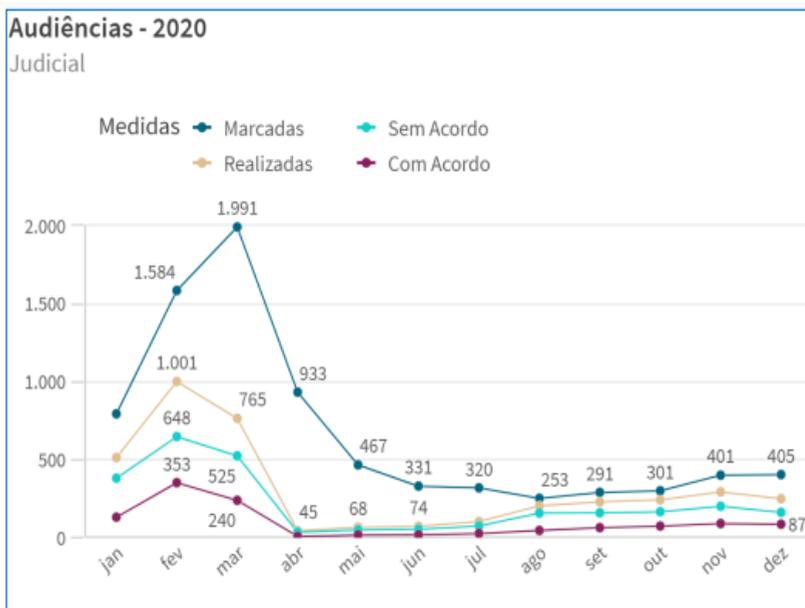
Importante ressaltar que grande parte dos jurisdicionados faz uso da assistência judiciária gratuita<sup>5</sup> por não possuir recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios, o que, somado à dificuldade de locomoção em razão das medidas adotadas para conter a pandemia e do contingente da população que não tem meios para utilizar as ferramentas tecnológicas disponibilizadas, levou com que o acesso à justiça para os mais vulneráveis fosse fortemente impactado.

O Relatório CNJ Justiça em Números 2021 assinala que houve uma redução de 12,3% na demanda da população pelos serviços da justiça e das concessões de assistência judiciária gratuita, e uma diminuição da série histórica de processos arquivados com assistência judiciária gratuita em relação com o número de habitantes atingindo em 2020 o menor indicador desde 2016. O relatório afirma que tais números foram impactados pela pandemia, resultando uma redução de 30% no total.

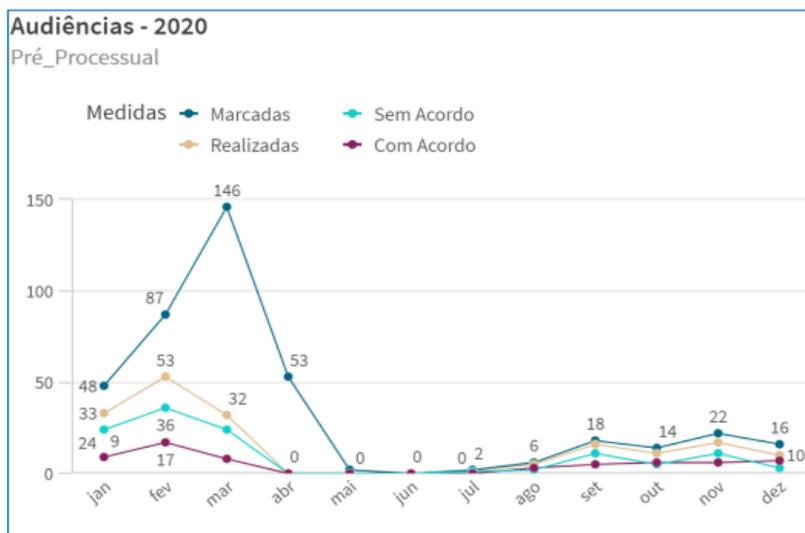
Os dados estatísticos referentes às sessões de mediação/conciliação levantados pelo TJRJ demonstram os impactos da suspensão das atividades por 60 dias, pois, como se observa nos gráficos abaixo (Fig. 1.), em março de 2020, das 1.991 sessões agendadas, foram realizadas apenas 765. Já em abril, logo após a suspensão das atividades, das 933 sessões agendadas, foram realizadas apenas 45. O retorno do equilíbrio entre agendamentos e realização de sessões só começa a se dar a partir do mês de agosto, chegando ao final do ano com o resultado da realização de 3.793 sessões com um índice de acordos de 30,69%. Considerando que, em 2019, foram realizadas 10.698, com um índice de acordos de 33%, tem-se uma redução de aproximadamente 60%, embora o índice de acordos não tenha sofrido alteração significativa.

<sup>4</sup> Dados da pesquisa disponíveis em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/>. Acesso em: 08/10/21

<sup>5</sup> No TJRJ, 50% por cento dos processos é beneficiário de assistência judiciária gratuita, conforme informação disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-visualizar-contenido/5111210/5198513>



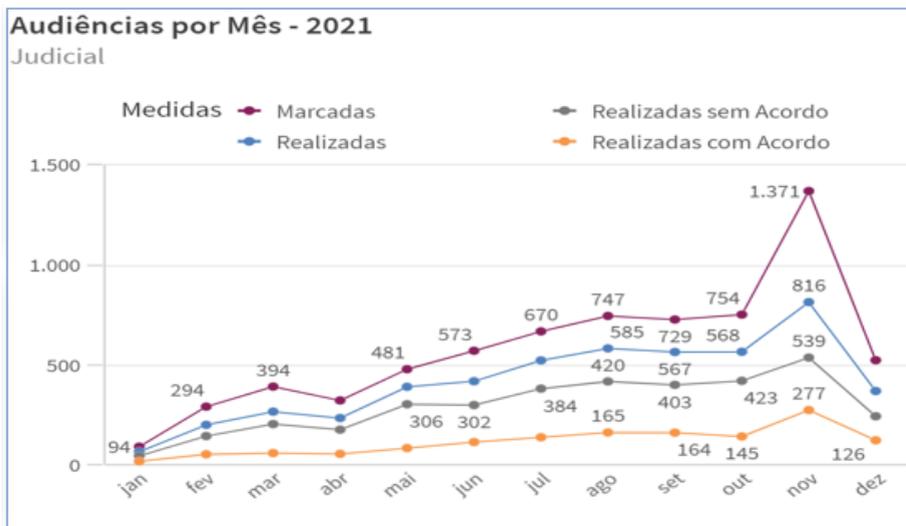
Fonte: TJRJ Estatística - Dez 2020a



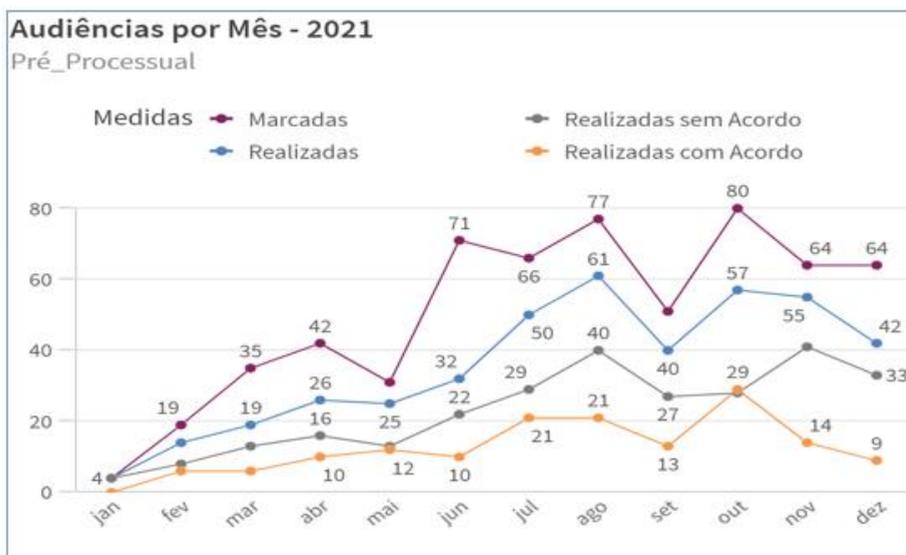
Fonte: TJRJ Estatística - Dez 2020a

Os dados do ano de 2021 obtidos até o mês de setembro (Fig. 2.) trazem um aumento do número de sessões, consolidando a realização de 3.233 sessões, embora o índice de acordo

nas mediações judiciais tenha registrado uma leve baixa, registrando-se 26,51%, enquanto nas pré-processuais tenha sido obtido um percentual de 36,57% de acordos.



Fonte: TJRJ Estatística - Dez 2021.

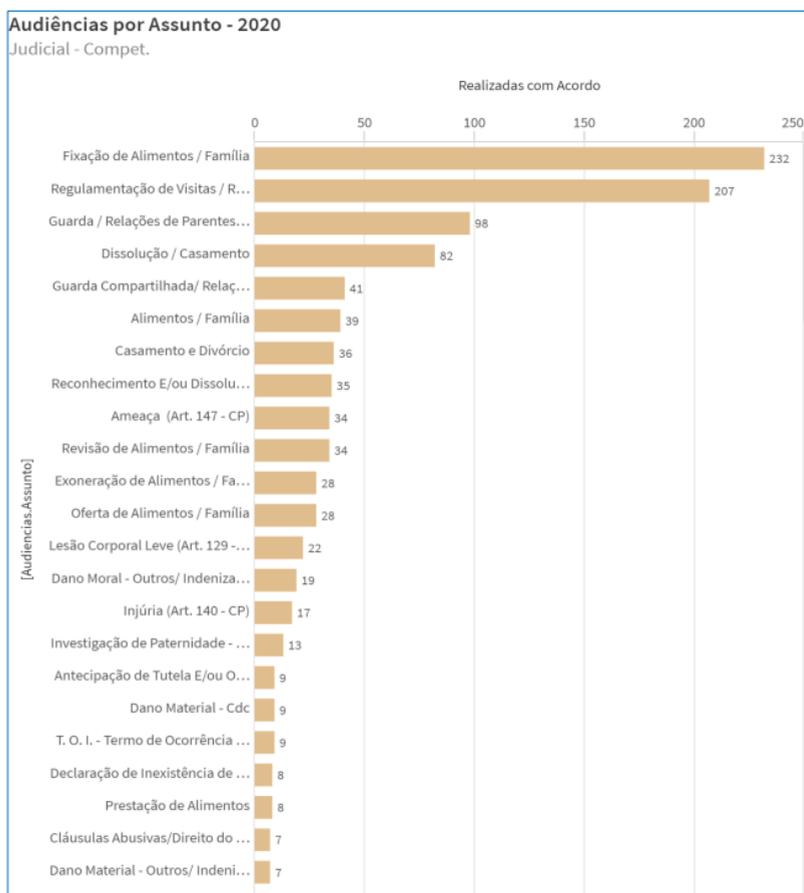


Fonte: TJRJ Estatística - Dez 2021

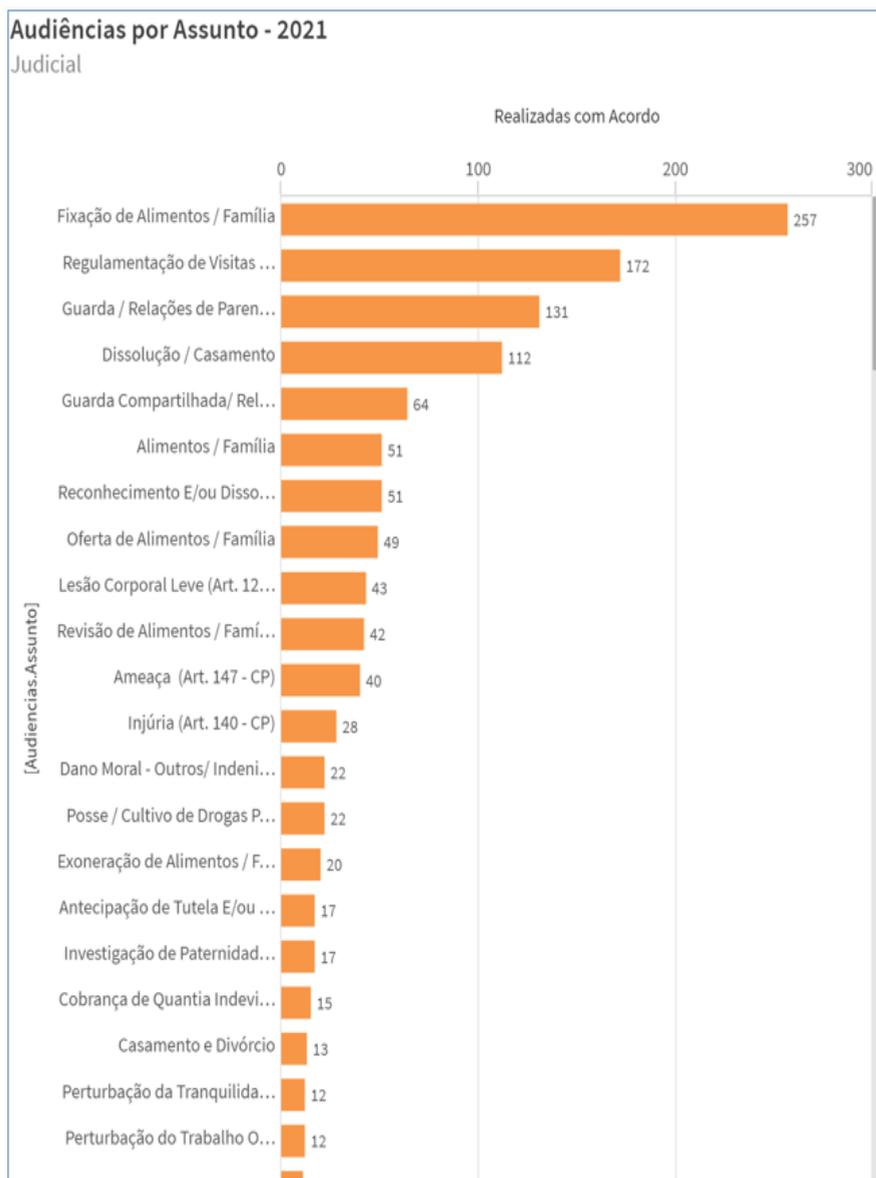
Convém observar que o aumento do número de sessões coincide com a flexibilização das medidas de enfrentamento da situação de emergência decorrente da pandemia, autorizando o retorno parcial das atividades forenses. A identificação de que significativa parcela da

sociedade brasileira não tinha acesso aos meios digitais levou à edição da Recomendação CNJ 101 de 12/07/2021, recomendando aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à justiça aos excluídos digitais, descritos no inciso I do art. 1º como: os que não detém acesso à internet e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não tenha possibilidade ou conhecimento para utilizá-los.

O levantamento dos dados estatísticos permite avaliar que a utilização das plataformas para realização das sessões de mediação e conciliação diante da situação de emergência provocada pela pandemia da Covid-19 ensejou uma série de desafios ao Nupemec-TJRJ no sentido de promover a adaptação da ferramenta ao modelo dialogal do instituto, capacitação dos profissionais e superação das desigualdades de acesso e manejo da tecnologia pela população, mas foi positiva no sentido de manter o atendimento e propiciar o acesso à justiça, especialmente nos casos envolvendo conflitos familiares, como se observa nos gráficos abaixo (fig. 3), razão pela qual o NUPEMEC TJRJ dedicou especial cuidado ao tema, como veremos a seguir.



Fonte: TJRJ Estatística - Dez 2020



Fonte: TJRJ Estatística - Dez 2021

## **A Mediação e as Oficinas de Parentalidade como instrumentos de pacificação familiar em tempos de pandemia**

Dentre as medidas adotadas para contenção da pandemia da Covid-19, o distanciamento social impactou os relacionamentos e as dinâmicas familiares, tendo sido

*Conhecimento & Diversidade*, Niterói, v. 14, n. 33, p. 166-185  
maio/ago. 2022.

noticiado pela mídia o aumento de pedidos de divórcio, da ocorrência de violência intrafamiliar e dos conflitos envolvendo a visitação e a guarda dos filhos, casos que chegaram ao judiciário determinando a necessidade de empreender iniciativas de suporte e orientação para as famílias.

Com a restrição das interações sociais e frente a uma convivência familiar contínua e exclusiva, com a qual as pessoas não estavam habituadas, as rotinas familiares foram alteradas, obrigando os pais a uma participação mais ativa no processo educativo dos filhos, ao mesmo tempo em que muitos passaram a exercer de casa suas atividades laborativas, exigindo adaptação ao uso de tecnologias e compartilhamento de espaço no lar. As atividades de lazer e diversão e o contato próximo entre a família extensa e grupos de amigos, tão importantes para a saúde mental, praticamente deixaram de acontecer por um longo período.

O Ministério da Saúde chamou a atenção de profissionais de saúde e população em geral para o risco de uma epidemia paralela devido aos indícios preocupantes de sofrimento psicológico, dos sintomas psíquicos e dos transtornos mentais. O alerta referenciava que alguns grupos de pessoas podiam responder mais intensamente ao estresse de uma crise, como as pessoas idosas ou com doenças crônicas, profissionais de saúde que trabalham no atendimento à Covid- 19 e pessoas que têm transtornos mentais, incluindo problemas relacionados ao uso de substâncias ou por interrupção de tratamento por dificuldade de acesso<sup>6</sup>. Importante ressaltar que crianças e adolescentes também são afetados pela pandemia, pois, apesar de estatisticamente, serem menos infectadas, acabam sofrendo indiretamente, principalmente em razão da forma como o enfrentamento à pandemia é vivenciado pela família<sup>7</sup>.

O estresse ocasionado pela experiência traumática associada à perda de familiares e amigos, as preocupações com a própria saúde e, para muitas famílias, com a sobrevivência frente ao desemprego e diminuição da renda familiar associados com a mudança de rotina de trabalho ou nas relações afetivas são fatores que podem levar ao surgimento de conflitos, que, se mal administrados, têm potencial destrutivo para as relações, podendo desencadear expressões mais graves de violência verbal, psicológica ou mesmo física, que se tornam mais intensas nos casos em que as pessoas estão distanciadas das redes habituais de apoio e suporte familiar e social.

O desafio para administrar questões acerca das alternativas para manter a convivência com os filhos, considerando os cuidados para evitar expor-se e aos filhos a riscos durante a pandemia, ou a necessidade de readequação das despesas ocasionadas por fatores como desemprego ou redução de jornada de trabalho, são assuntos recorrentes e causadores de conflitos para os pais que não vivem juntos, principalmente quando a comunicação entre eles é deficitária ou inadequada.

Nesses contextos de disputas e desentendimentos familiares, a mediação se evidencia como ferramenta ideal, possibilitando a expressão e a escuta das emoções, percepções, expectativas e necessidades dos familiares em conflito, de forma a esclarecer as questões, e buscar soluções de forma cooperativa, com a ajuda de um mediador, profissional especializado,

---

6 O aumento dos sintomas psíquicos e dos transtornos mentais durante a pandemia pode ocorrer por diversas causas. Dentre elas, pode-se destacar a ação direta do vírus da Covid-19 no sistema nervoso central, as experiências traumáticas associadas à infecção ou à morte de pessoas próximas, o estresse induzido pela mudança na rotina devido às medidas de distanciamento social ou pelas consequências econômicas, na rotina de trabalho ou nas relações afetivas e, por fim, a interrupção de tratamento por dificuldades de acesso. Ministério da Saúde. Saúde mental e a pandemia de Covid-19. Biblioteca Virtual em Saúde. [Bvsms.saod.gov.br](https://bvsms.saod.gov.br). Acessado em 19/10/2021

7 O professor de Psiquiatria da Escola Médica da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC Rio), Daniel Monnerat, disse que, apesar de estatisticamente as crianças serem menos infectadas, elas acabam sofrendo indiretamente, primeiro com uma "menor" preocupação dos seus familiares em termos delas estarem com menor fruição, aproveitando menos as rotinas diárias. Segundo, elas acabam sofrendo, indiretamente, por estarem reclusas, mais introspectivas, vivendo uma vida mais caseira porque os pais, por serem adultos, ao cumprirem as medidas de isolamento para não infectarem outras pessoas, ficam mais tempo em casa e isso interfere na socialização dos menores, nas atividades lúdicas, recreativas. "Por tabela, essas crianças acabam, de alguma forma, sofrendo por essa reclusão que se impôs a todos nós pela pandemia da covid-19" (Cf. GANDRA, Alana, 2021).

que conduz a interação de forma neutra, cuidando do equilíbrio na comunicação e auxiliando na negociação das questões, de forma a ampliar o entendimento acerca do conflito e a identificar soluções criativas de benefício mútuo.

A mediação nos assuntos familiares é amplamente aceita e difundida, inclusive no judiciário, sendo recomendada no artigo 694 do CPC, no qual temos que: “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”, com o intuito de evitar os impactos negativos da adversariedade, e incentivar a solidariedade e a cooperação entre as partes, para que se alcance a pacificação do conflito.

Nesse sentido, foi autorizada pelo Ato Conjunto TJ/CGJ nº8/2020 a realização de sessão de mediação através do sistema de videoconferência nas varas de família da Comarca da Capital, durante o período de vigência do estado de emergência, provocado pelo Covid-19. Em seguida, a Recomendação NUPEMEC 01/2020 orientou os procedimentos para a realização de sessões de mediação/conciliação não presenciais.

Com a possibilidade de oferecer a mediação como forma de resolução de conflitos familiares sem a necessidade do ajuizamento de uma ação, observou-se a procura da população mediante acesso ao Portal do TJRJ, no qual é possível solicitar uma sessão de mediação pré-processual, ferramenta de fácil acesso e bastante utilizada durante os anos de 2020, com o atendimento de 85 casos e 2021, com 125 casos até novembro envolvendo conflitos familiares.

Outra ferramenta utilizada nesses casos foi a Oficina de Parentalidade<sup>8</sup>, programa adotado pela Recomendação 50/2014 do Conselho Nacional de Justiça para auxiliar famílias que enfrentam conflitos relacionados à ruptura do vínculo conjugal a criarem uma relação saudável junto aos filhos.

A Oficina de Parentalidade propõe a reflexão acerca do exercício colaborativo da parentalidade, debatendo questões como a importância da convivência para a manutenção do vínculo, as consequências da alienação parental, a necessidade de preservar os filhos e respeitar seu direito de amar e conviver com seus pais e se utiliza de recursos como vídeos e exercícios, apresentados por um facilitador treinado pelo NUPEMEC para promover a reflexão e mudança de comportamento em prol da pacificação familiar e da saúde e segurança dos filhos.

Em 2021 o formato da Oficina foi totalmente adaptado para a plataforma Teams, sendo disponibilizada aos pais toda última sexta-feira do mês e já atendeu entre março e dezembro 244 famílias.

## **A Mediação na resolução de conflitos empresariais decorrentes da pandemia**

Diante da crise provocada pela pandemia da Covid-19, a previsão de que o país será fortemente impactado nos próximos anos pelos efeitos da queda da atividade econômica, com reflexos no emprego e na cadeia produtiva são referenciadas por pesquisas de órgãos como a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), que em relação ao Rio de Janeiro estima que a pandemia levará a uma queda do Produto Interno Bruto (PIB) de 4,6% – a maior

---

<sup>8</sup> Informações sobre a Oficina de Parentalidade no Portal do TJRJ.

da série registrada pela entidade desde 2002, com um déficit no orçamento do Estado do Rio de Janeiro de até R\$ 27,4 bilhões – mais de um terço da receita total estimada para 2020.

O relatório “Impactos do Coronavírus na Indústria Fluminense”<sup>9</sup> traz informações de que nove em cada dez empresas estão sendo afetadas negativamente pela crise do novo coronavírus (92,1%) e que, para 38,9%, delas o impacto negativo foi muito intenso. Segundo os dados obtidos, a demanda caiu intensamente para mais de 44% das empresas e oito em cada dez empresas estão com dificuldade para conseguir insumos ou matérias primas além de dificuldades na logística de transporte. Foi também observado também dificuldade para cumprir pagamentos e para obter acesso ao crédito. O principal impacto da crise é a queda do faturamento observado em 71,8% das empresas que participaram da pesquisa.

A Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Rio de Janeiro (Fecomércio RJ) também realizou pesquisa com a participação de 558 empresários para identificar junto aos que relataram piora na situação de seus negócios, se essa redução tem relação com o agravamento da pandemia e o aumento das medidas de restrições, sendo que 95,7% dos empresários afirmaram ser esse o principal motivo.

Nos estudos realizados pela Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), a retração estimada de 4,6% para o PIB fluminense em 2020 é decorrente, principalmente, das quedas da indústria (-5,3%) e do comércio e serviços (-4,3%). Nesse cenário, é esperado que as empresas em dificuldades procurem nos Tribunais os mecanismos processuais de proteção legal. Espera-se um impacto maior nas médias e pequenas empresas, bem como para autônomos e empresários individuais, setores mais vulneráveis da economia. Não se pode olvidar que as grandes empresas também serão atingidas, uma vez que o sistema produtivo é interdependente e conectado e elas também necessitarão renegociar suas dívidas junto a credores para manter suas atividades.

Nesse cenário, o NUPEMEC TJRJ propôs a implantação de um Sistema Especializado de Recuperação na forma judicial e extrajudicial, com o objetivo de evitar que empresas com dificuldades financeiras encerrem suas atividades e possam continuar funcionando enquanto negociam suas dívidas junto aos credores, sem o risco de terem seus débitos executados, protegendo a cadeia produtiva, o emprego e a capitalização de empresas, com a edição do Ato Executivo TJ 17/2020 que dispõe sobre a implantação de projeto de Regime Especial de Tratamento de Conflitos relativos à renegociação prévia, à recuperação empresarial, judicial e extrajudicial, e à falência das empresas atingidas pelo impacto da pandemia COVID-19 (RER).

O projeto buscou engendrar soluções práticas, rápidas e efetivas para auxiliar as empresas na esteira de soluções previstas na Lei nº 11.101/2005, chamada “Lei de Recuperação Judicial”, utilizando a mediação como ferramenta de facilitação do diálogo e aproximação com os credores para encontrar soluções criativas e seguras para a reestruturação das empresas.

As medidas elencadas tomaram por base o previsto na Recomendação CNJ nº 58/19, que recomendou aos magistrados responsáveis pelo processamento e julgamento dos processos de recuperação empresarial e falências, de varas especializadas ou não, que promovam, sempre que possível, o uso da mediação, mas o foco principal se direcionou na estratégia extrajudicial, importante ferramenta diante da crise pandêmica, considerando os custos, a informalidade e a celeridade da modalidade, com o objetivo de auxiliar a negociação das dívidas diretamente com

---

<sup>9</sup> Pesquisa disponível no site da Firjan.

algumas classes de credores, como bancos, fornecedores e locadores, evitando a excessiva judicialização e a consequente sobrecarga do judiciário.

Acertadamente o Conselho Nacional de Justiça reconhece na mediação ferramentas apropriadas para auxiliar o tratamento de conflitos na recuperação judicial, na extrajudicial e na falência do empresário e da sociedade empresária, oferecendo um ambiente seguro e propício para a negociação e realização de acordos, evitando-se a consolidação de um cenário futuro de excessiva judicialização dos conflitos e o consequente asoberbamento do judiciário, bem como o aprofundamento da crise financeira das empresas essencialmente atingida pelas restrições impostas na contenção da disseminação da pandemia do COVID 19.

A possibilidade de acesso por meio das plataformas de videoconferência apresenta a vantagem de reduzir custos e dar celeridade na obtenção de uma solução negociada para entre empresas e credores, benefícios relevantes aos agentes econômicos, especialmente às pequenas e médias empresas.

Assim, durante o período emergencial foram realizadas 151 mediações entre empresários e credores, com a negociação de dívidas no valor de R\$ 6.913.457,74 (seis milhões novecentos e treze mil quatrocentos e cinquenta e sete reais e setenta e quatro centavos).

## Considerações finais

Capelletti e Garth (1988) apontaram os principais obstáculos para o acesso à justiça e efetivação dos direitos, destacando os problemas de natureza econômica e social e a necessidade de ampliar as formas tradicionais de solução de conflitos.

Com o advento da pandemia e das consequentes medidas e protocolos de saúde adotados para a proteção da população, todo o sistema de justiça que vinha avançando ao longo dos anos na implementação de medidas para romper as barreiras de acesso à justiça, foi fortemente impactado, conforme se depreende do Relatório CNJ Justiça em Números 2021 e das estatísticas do NUPMEC TJRJ.

Como se observa dos dados apresentados, a rápida adequação das atividades do judiciário mediante a implementação de trabalho remoto e disponibilização de plataforma de videoconferência para realização de audiências e sessões de mediação/conciliação propiciou a continuidade da prestação jurisdicional, mas ainda assim deixou de alcançar grande parte da população.

Se, ao descrever o quadro brasileiro como inquietante, Sadek (2014) enfatizou o fosso que separa a igualdade prevista em lei da desigualdade na distribuição de renda e no usufruir dos bens coletivos, a pandemia evidenciou uma nova categoria de vulneráveis, a população sem acesso aos meios digitais.

Diante dos desafios impostos pela pandemia, a utilização da tecnologia evidenciou-se como uma excelente opção em uma sociedade cada vez mais digitalizada, demonstrando que não se pode mais prescindir dessa ferramenta na tentativa de promover acesso à justiça e oferecer formas adequadas de resolução de conflitos, mas restou também evidente a necessidade de estimular políticas públicas voltadas para facilitar a entrada e encurtar os caminhos que levam à porta de saída, no sentido de multiplicar e aproximar ainda mais da população instâncias de acesso à justiça.

Iniciativas como a instalação de centros comunitários de mediação, polos avançados de solução de conflitos extrajudiciais nos núcleos de prática jurídica das universidades (PASCES), centros de mediação extrajudiciais nos serviços notariais e de registro (Provimento CNJ 67/2018), e derivar casos para as câmaras privadas de resolução de conflitos fazem parte da política proposta pelo NUPEMEC TJRJ, com o objetivo de abrir as portas e encurtar os caminhos que levam à porta de saída, efetivando o escopo do modelo de justiça multiportas que orientou a Resolução CNJ 125/2010.

Como assinala Sadek (2014), não é tarefa fácil encontrar soluções frente às desigualdades da sociedade, mas essa situação tem que ser enfrentada tanto do ponto de vista de oferecer melhores condições de acesso à tecnologia para a população, quanto na oferta de uma multiplicidade de opções e instâncias de tratamento do conflito, tendo em vista conferir maior efetividade ao acesso à justiça, fortalecer o diálogo e promover a paz social.

## Referências

ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (org.). **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

ALMEIDA, T. **Caixa de Ferramentas em Mediação**. Aportes práticos e teóricos. SP: Dash editora, 2014.

ARBIX, D. **Resolução online de controvérsias** – Tecnologias e jurisdições. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. disponível na biblioteca da USP. SP:

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (org.). **Manual de mediação judicial**. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf> Acesso em: 15/12/2021.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. **Provimento CNJ 67/2018**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2532> Acesso em: 10/8/2021.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação CNJ 50/2014**. Disponível em <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/mediacao/oficina-de-parentalidade/cartilha> Acesso em: 5/07/2020.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ 358/2020**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/> Acesso: 10/7/2020

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ 331/2020**. Acesso em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3428> Acesso: 10/7/2020

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Acesso: 2/11/2021.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 21/11/2021.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Lei da Mediação. Diário Oficial da União, Brasília, 2015c. Disponível em: . Acesso em: 29/11/2021.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Resolução TJ/OE/RJ Nº 02/2020**. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/documents/10136/1077812/resolucao-tj-oe-rj-n-02-2020.pdf> Acesso em: 5/07/2020.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Estatística 2020a**. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/documents/10136/0/rel-estat-nupemec-2020-290921-%281%29.pdf/f57e790c-d7af-1c7f-147d-f997b50d61f9?version=1.0>. Acesso em: 20/12/2020.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Estatística 2021**. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/mediacao/estat%C3%ADsticas1/2021> Acesso em: 20/12/2021.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B.. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

GANDRA, Alana. Pandemia afeta saúde mental de crianças e jovens, dizem psiquiatras

Reações e sintomas podem ser mais difíceis de serem detectados. **Agência Brasil**, Rio de Janeiro, 21 mar. 2021. Saúde, notícia. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-03/pandemia-afeta-saude-mental-de-criancas-e-jovens-dizem-psiquiatras> . Acesso em: 19/10/21.

LAGRASTA, V. F. Objetivos da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos. In: BACELLAR, R.; LAGRASTA, V. F. **Conciliação e Mediação ensino em construção**. SP: IPAM/ENFAM, 2016, p. 31-42.

LÉON, Lucas Pordeus. Brasil tem 152 milhões de pessoas com acesso à internet: Brasil tem 152 milhões de pessoas com acesso à internet. **Agência Brasil**, 23 ago. 2021. Geral, notícia. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-08/brasil-tem-152-milhoes-de-pessoas-com-acesso-internet> Acesso em: 30/08/21.

RULE, C. **Using Online Dispute Resolution to Expand Acces to Justice**. Oklahoma Bar Journal, 26, 2019.

SADEK, M. T. A. Acesso à Justiça. Um Direito e seus obstáculos. **REVISTA USP**, São Paulo, n. 101, p. 55-66, 2014.

SALLES, Sergio; FAZA, Geovana. Conciliação ou mediação? O facilitador diante da complexidade dos conflitos. **Conhecimento & Diversidade**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 25, p. 81-108, jun. 2020. ISSN 2237-8049. Disponível em: <[https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/conhecimento\\_diversidade/article/view/6623](https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/conhecimento_diversidade/article/view/6623)>. Acesso em: 22/07/2022. doi:<http://dx.doi.org/10.18316/rcd.v11i25.6623>.

SPLENGER, F. M.; SPLENGER NETO, T.. A crise das jurisdições brasileiras e italianas e a mediação como alternativa democrática da resolução de conflitos. In: SPLENGER, F.; SPENGER NETO, T. (org.). **Mediação Enquanto Política pública: O conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012, p. 9-46.

WALLACE, J. Clifford. Judicial Reform and the Pound Conference of 1976. **Michigan Law Review**, v. 80, n. 4, p. 592-96, 1982. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/1288218> . Acesso em: 20/12/21.

WATANABE, K. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos Conflitos de Interesses. In: BACELLAR, R.; LAGRASTA, V. F. **Conciliação e Mediação ensino em construção**. SP: IPAM/ENFAM., 2016.