

IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024



Tema: "CIÊNCIA, TECNOLOGIA E AMBIENTE: MÚLTIPLOS SABERES E FAZERES"

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO ONLINE: DESAFIOS E OPORTUNIDADES NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM TEMPOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Allan Santos Pereira¹, Gabriel Peixoto de Sousa², João Vitor Fernandes
Souza³, Pedro Ian Bandeira Farias⁴, Ivanna Pequeno dos Santos⁵

Resumo:

Os métodos adequados de solução de conflitos, especialmente a mediação e a conciliação, surgem como instrumentos essenciais para dirimir os litígios em tempos de transformações digitais constantes, principalmente após a aceleração em consequência da pandemia de COVID-19. Sob tal ótica, surge o presente estudo, com o intuito de identificar a eficácia da aplicação dessas práticas no ambiente digital, com enfoque específico na acessibilidade, assim como os possíveis obstáculos que as circundam, como a proteção de dados dos integrantes. A pesquisa foi realizada em uma abordagem qualitativa e exploratória, com revisão bibliográfica, análise de casos e institutos legais, como a Lei 13.140/2015 e a Resolução 125 do CNJ. Os resultados demonstraram que os procedimentos em tela são meios concretos para o aumento da inclusão social, além de serem facilitadores para a solução de conflitos, mas é necessário mencionar que apesar dos evidentes benefícios gerados pela ferramenta, é necessária uma melhoria contínua do ambiente digital, tanto em um aspecto estrutural, quanto no desenvolvimento humano dos participantes.

Palavras-chave: Mediação e conciliação online. Covid-19. Acessibilidade. Promoção da justiça. Tecnologia.

1. Introdução

A mediação e a conciliação emergem como práticas essenciais na resolução de conflitos contemporâneos, especialmente em um mundo interconectado e digitalizado. A tecnologia transformou essas metodologias, facilitando a comunicação e colaboração entre as partes, independentemente da distância. Com a adoção crescente de plataformas digitais, esses métodos não apenas visam a solução de disputas, mas também promovem a preservação das relações interpessoais (Prado, 2021).

A pandemia de COVID-19, iniciada em 2020, acelerou essa transformação, tornando a mediação *online* uma alternativa viável diante do

1 Universidade Regional do Cariri, email: allan.pereira@urca.br

2 Universidade Regional do Cariri, email: gabriel.peixoto@urca.br

3 Universidade Regional do Cariri, email: joaovitor.fernandes@urca.br

4 Universidade Regional do Cariri, email: pedroian.bf@urca.br

5 Universidade Regional do Cariri, email: ivanna.pequeno@urca.br

IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024



Tema: "CIÊNCIA, TECNOLOGIA E AMBIENTE: MÚLTIPLOS SABERES E FAZERES"

fechamento de tribunais. Essa nova realidade destaca a necessidade de adaptação às dinâmicas tecnológicas, enfrentando desafios como a proteção da confidencialidade e a manutenção da imparcialidade. Portanto, investigar a interseção entre tecnologia, mediação e conciliação é crucial para entender as melhores práticas e o futuro da resolução de conflitos (Prado, 2021).

Regulamentada pela Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, a mediação *online* permite a resolução de conflitos de forma acessível e eficiente, utilizando meios de comunicação à distância, com a concordância das partes. Esse avanço é especialmente importante no atual contexto, onde a acessibilidade se estende a todos, incluindo pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, garantindo uso seguro e autônomo de espaços e tecnologias. Nesse sentido, a Lei 13.105/2015 também prevê a realização de audiências de conciliação eletrônicas, reforçando a viabilidade dos métodos digitais. Além disso, a Resolução 125 do CNJ estabelece diretrizes para sistemas de mediação digital, promovendo um ambiente inclusivo e adaptável às novas realidades. A implementação de tecnologias assistivas e práticas de comunicação acessível assegura que todos os cidadãos possam participar ativamente, contribuindo para maior inclusão social e eficácia na resolução de disputas.

A importância da mediação *online* e da conciliação de conflitos se torna cada vez mais evidente em um mundo em rápida transformação, onde a tecnologia não apenas facilita a resolução de disputas, mas também democratiza o acesso a esses processos. Em tempos de isolamento e distanciamento social, a capacidade de resolver conflitos de forma virtual se revelou crucial para a manutenção das relações interpessoais e para a promoção da justiça. No entanto, a adoção dessas metodologias levanta questões importantes sobre a eficácia e a segurança das interações digitais. Dentro desse contexto, questiona-se: até que ponto a mediação *online* tem o potencial para manter a mesma profundidade e confiança que os métodos presenciais, ou estaremos sacrificando a qualidade da resolução de conflitos em prol da conveniência?

Essa indagação pode ser refletida de várias maneiras, levando a diferentes hipóteses sobre a eficácia da mediação online. Uma possibilidade é que a conveniência e a acessibilidade das plataformas digitais possam, de fato, ampliar o número de pessoas dispostas a buscar soluções para seus conflitos, facilitando o diálogo em um ambiente menos intimidador. Por outro lado, pode-se considerar que a falta de interação presencial compromete a construção de empatia e a conexão emocional entre as partes, aspectos essenciais para uma mediação eficaz. Além disso, outra hipótese a ser explorada é a questão da segurança das informações compartilhadas em ambientes virtuais, que pode gerar desconfiança e hesitação por parte dos usuários. Essas diferentes perspectivas oferecem um campo fértil para investigação sobre como equilibrar a inovação tecnológica com a qualidade das relações humanas na mediação de conflitos (Prado, 2021).

IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024



Tema: "CIÊNCIA, TECNOLOGIA E AMBIENTE: MÚLTIPLOS SABERES E FAZERES"

No desenvolvimento de uma pesquisa essas hipóteses podem ser exploradas de seguinte forma: inicialmente, pode-se abordar a acessibilidade e a conveniência da mediação *online*, com a análise de como essas características ampliam o acesso a serviços de resolução de conflitos e incentivam a participação de um público mais diversificado. Em seguida, se concentrar na dinâmica relacional dentro da mediação virtual, discutindo como a ausência de interação presencial pode impactar a construção de empatia e confiança entre as partes, e se isso compromete ou não a eficácia dos processos de mediação. Por fim, investigar as questões de segurança e confidencialidade, examinando como a proteção das informações pessoais em ambientes digitais influencia a disposição dos usuários em utilizar plataformas de mediação online. Essa estrutura permitirá uma análise abrangente das diversas dimensões envolvidas na mediação digital, contribuindo para um entendimento mais profundo de seus desafios e oportunidades.

2. Objetivo Geral

Analisar a eficácia da mediação *online* como método de resolução de conflitos, explorando suas implicações em termos de acessibilidade, dinâmica relacional e segurança das informações, a fim de identificar desafios e oportunidades que influenciam sua adoção e prática no contexto contemporâneo.

2.1 Objetivos específicos

- **Avaliar a acessibilidade da mediação online**, investigando como a utilização de plataformas digitais pode facilitar o acesso de diferentes grupos sociais à resolução de conflitos, especialmente em contextos de isolamento ou mobilidade reduzida.
- **Analisar a dinâmica relacional na mediação virtual**, explorando como a interação mediada por tecnologia impacta a construção de empatia e confiança entre as partes envolvidas, e se essa dinâmica afeta a eficácia dos processos de mediação.
- **Investigar as questões de segurança e confidencialidade** associadas à mediação online, examinando como as percepções sobre a proteção de dados influenciam a disposição dos usuários em utilizar essas plataformas para a resolução de seus conflitos.

3. Metodologia

A pesquisa será bibliográfica, com abordagem qualitativa, exploratória e descritiva. Serão analisados artigos acadêmicos datados do período da Pandemia da Covid-19 até a presente data (2020-2024), bem como resumos e estudos de caso que abordam a mediação *online* e sua eficácia na resolução de

IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024



Tema: "CIÊNCIA, TECNOLOGIA E AMBIENTE: MÚLTIPLOS SABERES E FAZERES"

conflitos, com foco especial em como a tecnologia transforma essas práticas. Além disso, a pesquisa incluirá uma análise das diretrizes estabelecidas pela Lei de Acessibilidade e pela Resolução 125 do CNJ, que orientam a implementação de sistemas de mediação digital. Essa análise permitirá identificar as melhores práticas e os desafios associados à acessibilidade, segurança e dinâmica relacional na mediação online. Insta ressaltar que no momento de elaboração do presente escrito, a pesquisa se encontra em estágio inicial, com a manutenção de teses e conclusões primárias de acordo com os estudos realizados até então. A combinação dessas fontes proporcionará uma compreensão abrangente sobre o tema, possibilitando reflexões fundamentadas sobre o futuro da mediação em um contexto digital.

4. Resultado

A análise da mediação e da conciliação *online* revela seu papel crucial na resolução de conflitos em um mundo digitalizado, destacando a acessibilidade, a dinâmica relacional e a segurança das informações como fatores determinantes para sua eficácia. A pesquisa aponta que a mediação online não só democratiza o acesso a esses serviços, mas também enfrenta desafios como a construção de empatia e a proteção de dados, essenciais para a confiança dos usuários. A metodologia adotada, baseada em uma revisão qualitativa da literatura, permite uma compreensão abrangente das melhores práticas e das diretrizes legais que sustentam essas práticas, contribuindo para um futuro mais inclusivo e adaptável na resolução de disputas. Assim, este estudo busca não apenas identificar oportunidades, mas também propor soluções que assegurem a qualidade das interações em ambientes digitais.

5. Conclusão

Portanto, a mediação e conciliação *online* emergem como soluções inovadoras e essenciais na resolução de conflitos contemporâneos, especialmente em um cenário onde a tecnologia molda as interações sociais. Este estudo evidencia que, embora a mediação virtual ofereça vantagens significativas em termos de acessibilidade e conveniência, também impõe desafios relacionados à construção de relações de confiança e à segurança das informações. As diretrizes legais, como a Lei 13.140/2015 e a Resolução 125 do CNJ, proporcionam um quadro regulatório que apoia essas práticas, mas a eficácia da mediação online dependerá da capacidade de enfrentar questões de empatia e confidencialidade. Assim, é fundamental continuar investigando e adaptando essas metodologias para garantir que a mediação digital não apenas resolva conflitos, mas também preserve a qualidade das relações interpessoais, contribuindo para um ambiente de justiça e inclusão social.

6. REFERÊNCIAS

IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024



Tema: "CIÊNCIA, TECNOLOGIA E AMBIENTE: MÚLTIPLOS SABERES E FAZERES"

BRASIL. **LEI Nº 10.098, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, n. 179, 20 dez. 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 05 out. 2024.

BRASIL. **LEI Nº 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, e dá outras providências. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, n. 194, 29 jun. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13140.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20media%C3%A7%C3%A3o%20entre,10%20de%20julho%20de%201997. Acesso em: 05 out. 2024.

BRASIL. **LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015.** Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, n. 194, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 04 out. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (BRASIL). **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.** **Diário da Justiça do CNJ**, Brasília, DF, nº 39, p. 2-15, 01 mar. 2011. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 06 out. 2024.

PRADO, Douglas Alexandre. **AS TECNOLOGIAS A SERVIÇO DAS RESOLUÇÕES DE CONFLITOS – MEDIAÇÃO ONLINE.** ASDIF – Amazônia, Sociedade e Direitos Fundamentais Amazon, *Society and Fundamental Rights* Edição Especial de Lançamento, [s.l.], [s.v.], p. 107-119, 2021. Disponível em: <https://www.medarbrb.com/as-tecnologias-a-servico-das-resolucoes-de-conflitos-mediacao-online/>. Acesso em: 04 out. 2024.