



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA – LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

FÁBIO MEDEIROS LOPES
MARIA LIDUINA ELOI TAVARES

**VIRAGEM DIGITAL – O USO DA TECNOLOGIA NAS MEDIAÇÕES
FAMILIARES: revisão de literatura**

Itaituba - PA
2023

FÁBIO MEDEIROS LOPES
MARIA LIDUINA ELOI TAVARES

**VIRAGEM DIGITAL – O USO DA TECNOLOGIA NAS MEDIAÇÕES
FAMILIARES: revisão de literatura**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
Bacharel em Direito.

Orientadora: Esp. Cristina Almeida Galvão

Itaituba- PA

2023

LOPES, Fábio Medeiros; TAVARES, Maria Liduina Eloi.

VIRAGEM DIGITAL – O USO DA TECNOLOGIA NAS MEDIAÇÕES
FAMILIARES: revisão de literatura

49 fls.: il.

Orientadora: Cristina Almeida Galvão, Ep.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) Graduação em Direito - Faculdade de
Itaituba – FAI, 2023.

1. Tecnologia. 2. Mediações. GALVÃO, Cristina Almeida. II Faculdade de
Itaituba. Itaituba, BR-PA, 2023.

FÁBIO MEDEIROS LOPES
MARIA LIDUINA ELOI TAVARES

**VIRAGEM DIGITAL – O USO DA TECNOLOGIA NAS MEDIAÇÕES
FAMILIARES: revisão de literatura**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof.^a Esp. Cristina Almeida Galvão

BANCA EXAMINADORA

Presidente: _____ Nota: _____

Prof.^a Esp. Cristina Almeida Galvão

Avaliador(a) 1: _____ Nota: _____

Avaliador(a) 2: _____ Nota: _____

Resultado: _____ Média: _____

Itaituba - PA: ____ de _____ de 2023

*Dedicamos este trabalho
primeiramente a Deus. Em segundo a
nossa família, por nos apoiar em todos os
momentos e principalmente para o
desenvolvimento desta monografia.*

AGRADECIMENTOS

À Deus, que está conosco em todos os momentos, nos proporcionando saúde e força para nunca parar e guia nossos caminhos.

Aos nossos pais, que são a fonte da minha luta diária, são nosso suporte e tudo na nossa vida.

À nossa família e amigos, por sua compreensão das várias horas que abdicamos e dos momentos que não pudemos estar presentes em reuniões, comemorações e demais eventos, agradecemos pela companhia e pelo suporte afetivo necessário para concretizar esse momento.

À nossa professora e orientadora Esp. **Cristina Almeida Galvão**, por sua paciência, dedicação e principalmente por sua contribuição com informações valiosas que resultaram na finalização desse projeto.

Aos amigos e colegas Faculdade de Itaituba que direta ou indiretamente caminharam juntos nesta jornada de construção de conhecimento.

A todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para que esse sonho se tornasse realidade, nosso muito obrigado de coração e que Deus esteja com todos.

Mas justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta. Porque a dilação ilegal nas mãos do julgador contraria o direito das partes, e, assim, as lesa no patrimônio, honra e liberdade. Os juízes tardinheiros são culpados, que a lassidão comum vai tolerando. Mas sua culpa tresdobra com a terrível agravante de que o lesado não tem meio de reagir contra o delinquente poderoso, em cujas mãos jaz a sorte do litígio pendente.

(Rui Barbosa, 1920)

RESUMO

O conflito consiste em uma luta expressa entre pelo menos duas partes interdependentes que percebem objetivos incompatíveis, recursos escassos e interferência da outra parte na consecução de seus objetivos. Salienta-se que o direito e a prática jurídica estão mudando rapidamente devido aos efeitos das novas tecnologias digitais nos mercados, no setor público e na sociedade. Tem-se como objetivo analisar a possibilidade de resolução de conflitos com a utilização da internet como ferramenta para proporcionar a aproximação eficiente, dos atores envolvidos em litígios, por meio da mediação digital. Este trabalho trata-se de uma revisão de literatura desenvolvida de acordo com delineamento de uma pesquisa bibliográfica de abordagem qualitativa, em sites de busca como o Google Acadêmico, na busca fez-se uso dos seguintes descritores: Mediação; Viragem digital; Internet; Mediação digital; Pandemia. O levantamento Bibliográfico foi realizado no período de novembro de 2022 a abril de 2023. Identificou-se que as mediações virtuais têm ocorrido por meio de diversos mecanismos tecnológicos, como teleconferências e videoconferências. A flexibilidade disponível para permitir que as partes participem de mediações virtuais de qualquer lugar reduziu significativamente os custos que acompanham as mediações presenciais tradicionais. Além disso, a mediação virtual libera as partes das etapas adicionais de planejamento e pagamento de vários custos, incluindo viagem, transporte e acomodação. A mediação virtual exige que o mediador esteja presente por um período mais curto, resultando em custos legais reduzidos para alguns clientes. Com a perspectiva de um menor ônus financeiro, mais partes podem ser incentivadas a participar da mediação como meio de resolução de disputas. Com isso, conclui-se que a mediação de forma online consiste em uma possibilidade para que as partes resolvam um conflito sem maiores desentendimentos, custos e a distância.

Palavras-chave: Mediação. Viragem digital. Internet. Mediação digital. Pandemia.

ABSTRACT

Conflict consists of an expressed struggle between at least two interdependent parties who perceive incompatible goals, scarce resources, and interference by the other party in achieving their goals. It should be noted that law and legal practice are changing rapidly due to the effects of new digital technologies on markets, the public sector and society. The objective is to analyze the possibility of conflict resolution using the internet as a tool to provide an efficient approximation of the actors involved in disputes, through digital mediation. This is a literature review developed according to the design of a bibliographical research with a qualitative approach, in search engines such as Google Scholar, in the search the following descriptors were used: Mediation; Digital turning; Internet; Digital mediation; Pandemic. The bibliographic survey was carried out in November 2022. It was identified that virtual mediations have occurred through various technological mechanisms, such as teleconferences and videoconferences. The flexibility available to allow parties to participate in virtual mediations from anywhere has significantly reduced the costs that accompany traditional in-person mediations. In addition, virtual mediation frees the parties from the additional steps of planning and paying for various costs, including travel, transportation and accommodation. Virtual mediation requires the mediator to be present for a shorter period of time, resulting in reduced legal costs for some clients. With the prospect of a lower financial burden, more parties can be encouraged to participate in mediation as a means of resolving disputes. With this, it is concluded that online mediation is a possibility for the parties to resolve a conflict without major misunderstandings, costs and distance.

Keywords: Mediation. Digital turn. Internet. Digital Mediation. Pandemic.

LISTA DE QUADRO

Quadro 1 - Artigos Seleccionados.....	38
---------------------------------------	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA FAMÍLIA	12
2.2 A CONTEXTUALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	15
2.3 MEDIAÇÃO COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES	16
2.4 A ATUAÇÃO DA MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO FAMILIAR EM TEMPOS DE PANDEMIA	18
2.5 USO DAS TECNOLOGIAS EM RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	19
2.6 OS DESAFIOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR JURÍDICO	23
2.7 O FUTURO DA MEDIAÇÃO NO SETOR JURÍDICO	24
2.7.1 Ferramentas digitais utilizadas no contexto da mediação	25
2.8 IMPACTO SOCIAL DA VIRAGEM DIGITAL DA MEDIAÇÃO NO DIREITO DE FAMÍLIA	28
2.9 BENEFÍCIOS DO USO DA TECNOLOGIA DIGITAL NAS MEDIAÇÕES FAMILIARES	29
2.10 DESVANTAGEM DO USO DA TECNOLOGIA DIGITAL NAS MEDIAÇÕES FAMILIARES	33
2.10.1 Gama limitada de disputas	33
2.10.2 Aporte impessoal	33
2.10.3 Potencialmente inacessível	35
2.10.4 Preocupação com a confidencialidade	35
3 METODOLOGIA	37
3.1 TIPO DE PESQUISA	37
3.2 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO	37
3.3 ASPECTOS ÉTICOS	39
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	40
5 CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	48

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos acompanham o homem desde sua origem. Conflitos ou disputas geram respostas positivas e negativas, dependendo da maneira como os tratamos quando surgem, assim, o conflito é de fato um processo social que é uma característica comum e essencial da existência humana.

Por serem comuns na vida em sociedade e serem sensíveis à forma pelo qual são conduzidos, os conflitos podem se amparar em mediações para serem resolvidos mais rapidamente e pacificamente.

Quando essas mediações são realizadas por meio do Estado, elas utilizam recursos materiais e humanos da máquina jurídica, que foram planejados e estruturados em processos que visam chegar a uma solução satisfatória para as partes envolvidas no conflito, da melhor maneira possível.

Entretanto, os procedimentos e recursos destinados para a realização de mediações foram severamente prejudicados com o advento da pandemia de Covid-19 que acometeu o Brasil de forma intensa em 2020. De modo a não interromper os processos de mediação, as instituições tiveram que reinventar os procedimentos internos e tecnologias utilizadas para a resolução de conflitos.

Goulart e Gonçalves (2020) concordam que depois que a pandemia global trouxe mudanças rápidas em muitos aspectos do cenário jurídico, muitas orientações práticas temporárias foram bem-vindas pelos profissionais. Embora os tribunais tenham sido obrigados a restringir as operações pessoais para proteger a saúde dos indivíduos envolvidos, os benefícios da capacidade contínua de conduzir processos específicos virtualmente, incluindo a mediação, não foram perdidos.

Clientes, advogados e tribunais se beneficiaram da conveniência, economia de custos e eficiência de tempo da participação virtual na resolução alternativa de disputas. Embora alguns possam buscar o retorno aos processos presenciais, a mediação virtual traz diversos benefícios que não devem ser negligenciados.

Diante deste cenário, Arruda *et al.* (2021) salientam que se tem os métodos de solução de conflitos pautados no modelo autocompositivo, o qual de acordo com a lei da mediação 13.140 de 26 de junho de 2015 e a lei 13.105 de 16 de março de 2015 abarca procedimentos capazes de possibilitar a efetividade da demanda, a fim de proporcionar maior celeridade nos ritos dos processos, bem como um novo meio de acesso ao Poder Judiciário.

Tem-se como objetivo analisar a possibilidade de resolução de conflitos com a utilização da internet como ferramenta para proporcionar a aproximação eficiente, dos atores envolvidos em litígios, por meio da mediação digital. Quanto aos objetivos específicos, buscou-se conhecer a aplicabilidade e a viabilidade da viragem digital nas mediações familiares; identificar os principais benefícios do uso da tecnologia digital nas ações judiciais; apresentar os impactos da viragem digital na mediação no direito de família. Para o desenvolvimento do estudo, foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa e a partir de uma revisão de literatura.

Este estudo está dividido em cinco partes, a primeira apresenta a introdução. A segunda apresenta a fundamentação teórica discutindo acerca da evolução histórica da família, contextualizando a mediação de conflitos, explanando sobre o uso de tecnologia e os desafios da transformação digital.

Na terceira parte, é apresentada a metodologia aplicada para se alcançar os objetivos e responder a problemática levantada no projeto de pesquisa. Na quarta parte analisa e discute os resultados alcançados na pesquisa, e por fim, na conclusão, fazendo uma análise do levantamento bibliográfico descrito e os resultados alcançados no trabalho científico.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA FAMÍLIA

Ao longo da história, o Direito Romano traz a família formada de forma patriarcal, onde era dada a responsabilidade ao homem por todas as decisões, de modo que cabia somente a mulher cuidar de casa. De acordo com Barros (2012), o ser humano sempre precisou viver em sociedade desde os primórdios da evolução humana, a questão de ter que se unir a alguém é característica do ser humano.

Dito isso, destaca-se o fato da família ser considerada o grupo social mais antigo do ser humano, ainda de acordo com Barros (2012), é ressaltado no decorrer dos anos, antes mesmo do homem passar a se organizar em comunidades chamadas de sedentárias, todos os membros da família tinham suas obrigações morais, e gostavam muito de reunir com seus descendentes e compartilhar cultura através da identidade.

Nessa premissa, Feres (2011) cita que à medida que essas famílias cresciam populacionalmente e territorialmente formavam as primeiras tribos e grupos sociais, os quais eram construídos por corporações de grupos de descendentes. Dessa forma, as organizações primitivas organizadas por famílias, fundamentadas basicamente por relações de parentesco sanguíneo, originaram às primeiras sociedades humanas organizadas.

Barros (2012) explica que foram levantados registros históricos, alguns monumentos literários, fragmentos jurídicos, mas todos comprovam acertadamente o fato de que a família ocidental conviveu um longo período sob a forma patriarcal, onde quem mandava era a figura do pai, este responsável por dar o sustento para a família e a figura da mãe como sendo uma pessoa submissa ao chefe da casa, com a única função de cuidar da casa e dos filhos.

No entanto, Pena (2015) destaca que a autoridade patriarcal foi enfraquecida pela urbanização. Anteriormente, nas famílias rurais e nas aldeias, os pais reinavam supremos, eles conheciam habilidades econômicas e treinavam seus filhos. A grande diversidade da vida na cidade tornou essa função de socialização relativamente inútil, assim a rápida mudança na tecnologia industrial e as inúmeras formas de trabalho exigiram um ambiente institucional mais formal, de modo que emergiu a escola para ajudar a criar os filhos.

No mesmo âmbito, Dias (2015) destaca que ao longo da história global, a família tem sido tratada como um conceito de natureza sacralizada, sendo considerada a pedra angular da sociedade. Desde os primórdios, as conexões afetivas foram abraçadas pela religião, que as consagrou como uma união divinamente sancionada e abençoada pelos elementos celestiais.

No entanto, Sarti (2012) menciona acerca das transformações que ocorrem nas estruturas familiares internas ao passar do tempo. Uma das mudanças mais significativas é a diversificação das formas de família. Hoje em dia, existem diferentes arranjos familiares reconhecidos e vivenciados, como famílias monoparentais chefiadas por um único pai ou mãe, famílias reconstituídas com padrastos, madrastas e enteados, famílias homoafetivas, entre outras. Essa diversidade reflete a ampliação dos modelos familiares e o reconhecimento de que o amor, o afeto e o cuidado são fundamentais para o desenvolvimento saudável das crianças.

Cabe salientar então que a família se origina de laços conjugais, baseada no afeto, amor, respeito e da união entre os sexos, independentemente se serão gerados filhos ou não. Partindo da abordagem histórica do direito romano, Dantas (2011), menciona que se pode afirmar que o Direito de Família no Brasil sofreu assim, influência principalmente da família romana, canônica e com as adaptações à realidade.

Nesse sentido, é certo que a família é amplamente reconhecida como a base da sociedade e uma das instituições mais antigas e fundamentais da história da humanidade. Essa visão se deve a uma série de razões que destacam a importância e a relevância da família como uma instituição sólida e primordial.

Para Bilac (2011) a família desempenha um papel fundamental na reprodução e perpetuação da espécie humana. É por meio das relações familiares e da estrutura familiar que as gerações se sucedem, garantindo a continuidade da sociedade ao longo do tempo. A família é o ambiente onde ocorre a formação e a socialização das crianças, transmitindo valores, tradições, conhecimentos e habilidades necessárias para a vida em comunidade.

Pautando-se em Farias e Rosenvald (2010) é possível compreender que a família é um fenômeno complexo que abrange aspectos sociais, psicológicos, culturais, econômicos e jurídicos, entre outros. Para compreender plenamente a família, é necessário adotar uma abordagem interdisciplinar, que envolva diferentes

áreas do conhecimento. A interdisciplinaridade reconhece que a família não pode ser compreendida apenas através de uma única perspectiva ou disciplina isolada. Ela demanda a integração de múltiplas disciplinas, como sociologia, psicologia, antropologia, direito, economia, entre outras, para analisar e compreender os diversos aspectos que envolvem as relações familiares.

Para tanto, Dias (2011) comenta que atualmente há um conceito diferente de família, considerando família não só aquela pessoa que tem um vínculo consanguíneo, mas toda e qualquer que se queira ter como família. Pode-se então, entender que o afeto de um para com o outro é o meio de se definir a entidade familiar.

Ainda de acordo com Dias (2011), a sociedade brasileira se desenvolveu e vem se desenvolvendo com o decorrer do tempo. Por isso, é necessário que o ordenamento jurídico (lei, jurisprudência, doutrina) acompanhe, ou pelo menos tente acompanhar essas mudanças. A cada época os modelos passados das famílias foram fazendo adaptações ao momento de cada época pela necessidade do grupo social primário, o qual é responsável pela identidade de cada componente da família.

De acordo com Carmona (2011) foram feitas várias mudanças no meio familiar que antes era apenas constituída de um pai, uma mãe e filhos. Dessa forma, construíram-se novos casais, com enteados, filhos de seus casamentos que não deram certo, com os avós, os primos e tios, surgiu a família denominada como padrão.

No Brasil do século XXI, tem sido notado um certo egoísmo, assim as pessoas passaram a pensar cada vez mais em si próprio, em se realizar profissionalmente para em constituir uma família ou mantê-la, o número de divórcios vem crescendo cada vez mais, o qual a menos de três décadas não era tão comum, haja vista que o divórcio era vergonhoso e para a mulher a tradição do casamento era para toda vida (CARMONA, 2011).

Mas, com as inovações, essas lições estão em constante mudanças para novas gerações. Dias (2011) discorre que os parâmetros foram construindo mudanças, assim como a cultura e a liberdade de expressão decorrente de todo o processo histórico. O brasileiro homossexual, por exemplo, vem lutando nos dias atuais por igualdade na sua relação, quer construir sua família e poder adotar filhos junto ao seu companheiro.

Segundo Müller (2014), no início do século XX o Brasil teve uma nova mudança de valores, após a Segunda Guerra Mundial com a libertação sexual e a situação econômica da mulher, com o movimento estudantil e a reedição da liberação da mulher (pílula). Os novos valores se colidem com forças historicamente culturais, a família defendida, não seria mais nuclear, devido o marido e a mulher estarem fora de casa, mais presente em seu local de trabalho.

Dito isso, Pena (2015) destaca que a família brasileira básica é formada por pais e filhos, não sofreu alterações com a sociedade urbana, mas com a família atual houve sim, destacando as formas antigas referentes a sua finalidade, o papel de pais e mães foram destinados a instituições.

Nessa premissa, segundo Carmona (2011), o que seria o responsável da família, o homem moderno, aprendeu a ser respeitador, entendeu que os deveres da casa pertencem a eles também, que deve participar da educação dos filhos junto com as esposas, realizar e compartilhar os deveres domésticos, com justiça e solidariedade, resultando na família unida do século XXI no Brasil, sendo uma boa relação para as crianças e para o próprio casal, o importante é o carinho e amor.

Contudo, ambos ainda estão se adequando, pois ainda são mudanças novas. Dias (2014) cita que a família percebeu que pode proporcionar um mundo melhor, às novas mudanças exigidas pela modernidade, sendo abrangente como uma boa influenciadora da moral e das regras de conduta, mas relatando que não atinjam de maneira alguma, outros seres humanos, que contribua para uma relação consolidação da dignidade individualista e social de cada brasileiro.

Tal contextualização ganha vida no tópico seguinte, o qual busca discorrer sobre a contextualização da mediação de conflitos.

2.2 A CONTEXTUALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

De acordo com a Lei 13.140/2015 a mediação se refere a uma técnica de negociação na qual um terceiro, indicado ou aceito pelas partes, as ajuda a encontrar uma solução que atenda a ambos os lados. Desse modo, pautando-se em Wrasse e Spengler (2019) e tendo como base o artigo 5º da mencionada Lei, está previsto que a mediação deve ser orientada pelos seguintes princípios:

- 1) imparcialidade do mediador;
- 2) igualdade entre as partes;

- 3) oralidade;
- 4) informalidade;
- 5) vontade das partes;
- 6) busca do senso comum;
- 7) confidencialidade;
- 8) boa-fé.

Vezzula (2009) expõe que a abordagem do procedimento de mediação de conflitos requer um embasamento sólido, fundamentado nas necessidades intrínsecas dos envolvidos. Nesse sentido, busca-se alicerçar o processo de modo a alcançar a satisfação de todas as partes, exigindo, portanto, uma abordagem multifacetada que incorpore diversos domínios de conhecimento. Diante desse contexto, torna-se evidente que a análise desse tema não pode se restringir a uma perspectiva estritamente formal ou legal, assim como também não deve se limitar apenas a uma abordagem sociológica ou psicológica. A complexidade da questão requer uma abordagem integral que considere os indivíduos em sua totalidade, englobando de maneira articulada as questões pertinentes à sua realidade.

Adicionalmente, Pelizzoli (2014) enfatiza que o movimento em direção à resolução de conflitos visando à paz é um fenômeno de grande relevância no âmbito nacional. Esse movimento transcende o domínio teórico e encontra expressão nas discussões conduzidas na terapia comunitária e nas iniciativas de Justiça Restaurativa, quando se experimentam processos de mediação direta.

Em relação a isso, é pertinente notar que tal abordagem não implica a renúncia ao ambiente institucional, mas sim a sua integração na prática restaurativa comunitária. É imperativo para o profissional reconhecer que lida com indivíduos antes de tratar de formalidades legais e burocráticas, compreendendo que todos possuem necessidades, virtudes, aspirações e fragilidades, antes mesmo de serem cidadãos inseridos num contexto jurídico.

Nessa perspectiva, entende-se que o mediador garantirá que ambos os lados tenham oportunidades iguais de expressar suas preocupações, para que a negociação não se torne muito unilateral.

2.3 MEDIAÇÃO COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES

Lima (2017) comenta que as famílias são surpreendentemente resilientes, geralmente capazes de resistir e se recuperar de conflitos graves entre os membros da família e retornar rapidamente aos padrões interativos familiares.

No entanto, Navarro (2020) ressalta que a repetição de padrões de conflito pode ser prejudicial para os membros da família, especialmente as crianças, afetando negativamente o bem-estar físico e mental. O conflito familiar pode aparecer em todas as formas e tamanhos. Enquanto pequenos desentendimentos entre irmãos podem ser resolvidos rapidamente, grandes divergências podem se formar entre pais e filhos, prejudicando laços anteriormente fortes.

De acordo com Freitas Júnior (2016), todos os relacionamentos dentro de uma família podem, em um momento ou outro, entrar em conflito. Assim, o uso da mediação pode ajudar a resolver conflitos no âmbito familiar antes que eles aumentem. Quando usada no início, a mediação permite que as partes em disputa lidem de frente com os conflitos que podem ter um efeito prejudicial sobre si mesmos, seu ambiente ou sua capacidade de viver juntos.

O processo visa aumentar a compreensão e melhorar ou reparar relacionamentos, como a mediação depende de as partes gerarem sua própria resolução, a mediação tende a produzir acordos duráveis, satisfatórios e sob medida no contexto familiar.

Azevedo (2016) considera que a mediação familiar é um processo estruturado de resolução de conflitos em que um mediador ajuda duas partes em conflito a encontrar uma solução agradável, além de ser um processo mais rápido, menos dispendioso e menos estressante do que o litígio. Um mediador familiar ajuda as pessoas em uma disputa a se comunicarem, ele é imparcial e não toma partido, ele cria as condições nas quais ocorre um diálogo construtivo e uma negociação baseada em princípios.

Dessa forma, compreende-se que o mediador detém o espaço e pode abordar desequilíbrios de poder garantindo que a conversa seja justa e equitativa, mas as próprias partes concordam com as soluções. Magrani (2018), ressalta que a resolução de conflitos familiares é uma forma não adversarial de resolver argumentos e conflitos que surgem em disputas familiares sem envolver autoridades como o sistema judicial. Pode ser usado para resolver muitos tipos de disputa, desde que a natureza do conflito não ultrapasse os limites da lei.

No entanto, Lima (2017) considera que a mediação vai muito além do acordo e se concentra no relacionamento, pontos de vista, valores, interesses, emoções e necessidades. Ainda mais importante, o processo de mediação familiar pode reduzir o ônus financeiro para ambas as partes, fornecendo uma maneira mais econômica e rápida de resolução, isso contrasta fortemente com o litígio que pode durar meses, senão anos, e prolongar o trauma pelo qual ambas as partes estão passando.

Contudo, isso não quer dizer que as famílias cheguem a uma solução durante a primeira sessão com um mediador. Mesmo isso pode levar várias sessões, mas é melhor do que os anos que um tribunal pode levar para emitir seu veredicto. Contudo, embora seja um passo benéfico para a grande maioria das pessoas, a mediação pode não ser adequada para o sujeito se estiver enfrentando violência, uma questão legal urgente ou se uma das partes não tiver capacidade de se defender.

2.4 A ATUAÇÃO DA MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO FAMILIAR EM TEMPOS DE PANDEMIA

Tal como discorre Goulart e Gonçalves (2020), em todo o mundo, a pandemia de COVID-19 provocou uma interrupção generalizada das atividades em todas as áreas. A crise provocada pela pandemia trouxe novos desafios aos tribunais devido às restrições impostas à mobilidade de massa, resultando na falta de atendimento físico. No entanto, os tribunais não ficaram inativos.

Nesse âmbito, o Conselho Nacional de Justiça (Conselho Nacional de Justiça) emitiu uma resolução (Resolução 313/2020) que estabelecia, no âmbito do poder judiciário, um regime de plantão extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo coronavírus e garantir o acesso à justiça no período emergencial. A referida resolução estabelecia expressamente que o comparecimento de partes e advogados estava suspenso, devendo ser realizado remotamente utilizando os recursos tecnológicos disponíveis.

Adicionalmente, Arruda *et al.* (2021) destaca que o Conselho Nacional de Justiça instituiu uma plataforma emergencial de videoconferência para realização de audiências e sessões de julgamento no Judiciário, no período de isolamento social, decorrente da pandemia de Covid-19. Seguindo essa diretriz, os tribunais estaduais e federais implementaram o atendimento remoto de partes e advogados por meio de

e-mail e telefone. Por sua vez, o Supremo Tribunal Federal (STF) adotou a videoconferência como ferramenta adicional ao Tribunal, como resposta emergencial às medidas de distanciamento social.

Vale ressaltar que a Lei 13.994/20, de 24 de abril de 2020 alterou a lei que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, de forma a permitir a utilização dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de som e imagem em tempo real em audiências de conciliação realizada pelos Juizados Especiais Cíveis, uma nova empreitada para a Lei dos Juizados Especiais.

Além disso, esta crise causada pela pandemia ofereceu uma oportunidade para o surgimento e uso de novas formas de resolução de conflitos pelo judiciário. É notável o aumento do uso da mediação online no Brasil desde o início da pandemia, embora, como dito anteriormente, a mediação seja relativamente nova no Brasil, uma vez que foi regulamentada no Brasil por meio de duas leis da Lei de Mediação e o novo Código de Processo Civil, ambas estabelecendo que a mediação pode ser realizada por videoconferência ou por outros meios eletrônicos (CRUZ, 2020).

De acordo com Magrani (2018), embora estes dispositivos legais referidos existam desde 2015, não há dúvida de que a falta de atendimento presencial é um elemento importante no desenvolvimento da mediação online como solução imediata para o impacto socioeconômico da pandemia nas relações jurídicas em litígio. Vale lembrar que a mediação oferece inúmeros benefícios às partes, que podem ser ainda mais potencializados se for realizada online, de particular interesse para muitos durante a pandemia mundial.

Além disso, essas ações abriram caminho para muitas outras iniciativas judiciais no Brasil transpondo o uso de soluções online para a mediação e fomentando a mediação online. A primeira iniciativa auspiciosa partiu da Corregedoria do Tribunal de Justiça de São Paulo, que desenvolveu um projeto de conciliação e mediação pré-processuais para conflitos empresariais decorrentes dos efeitos da Covid-19, voltado para empresários, empresas e demais agentes, desde que se envolvam em negócios jurídicos relacionados com a produção e circulação de bens e serviços (VARGAS, 2020).

2.5 USO DAS TECNOLOGIAS EM RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Amorim (2017) ressalta que o direito e a prática jurídica estão mudando rapidamente devido aos efeitos das novas tecnologias digitais nos mercados, no setor público e na sociedade. Embora a empolgação sobre como a tecnologia mudará a prática ou a substância do direito não seja novidade, os últimos anos testemunharam um rápido crescimento no desenvolvimento e comercialização de tecnologias jurídicas e discussões sobre suas implicações.

Com isso, Cachapuz (2021) salienta que primeiramente que a transformação digital é o processo de usar tecnologias digitais para criar ou modificar processos de negócios, produtos e serviços existentes. É um conceito amplo que pode ser aplicado a qualquer tipo de negócio, em qualquer setor, como a transformação digital no setor jurídico. Essas narrativas expressam alternadamente a empolgação com o potencial da tecnologia jurídica para tornar a lei mais eficiente e melhorar o acesso à justiça.

Prado (2023) define tecnologia jurídica como o uso de informações digitais e tecnologias de comunicação para automatizar o todo ou parte do processo de trabalho jurídico, para oferecer suporte à decisão aos produtores de serviços jurídicos e para fornecer informações e conselhos jurídicos diretamente aos clientes/usuários finais.

Pinho (2019) oferece uma definição semelhante, descrevendo a tecnologia jurídica como o uso de tecnologias digitais para auxiliar na identificação, interpretação e aplicação da lei e, em alguns casos, também na sua criação. Gimenez (2016), concentra-se em tecnologia jurídica como serviços on-line usados por advogados ou por pessoas que precisam de assessoria jurídica.

Segundo Demars (2015), estas são certamente definições úteis, mas excluem muitos precursores não digitais de tecnologias jurídicas modernas. Isso talvez seja apropriado ao discutir as tecnologias jurídicas do século XXI, mas é indevidamente limitador ao tentar entender o conceito de forma mais geral. Contudo, é possível adaptar essa definição geral de tecnologia para fornecer uma que seja focada especificamente em tecnologias jurídicas.

Fazer isso pode levar a uma definição de tecnologia jurídica, tal como todos os dispositivos, capazes de serem usados como um meio para interagir com a substância da lei ou auxiliar seu usuário a interagir com a lei, e as habilidades e técnicas pelas quais são usadas, isso abrange todas as tecnologias que podem ser usadas para fins legais.

Esta é uma definição ampla e incluirá muitos tipos diferentes de tecnologias. De fato, à medida que as tecnologias se tornam mais capazes de assumir funções legalmente relacionadas, elas incluirão cada vez mais tipos diferentes de tecnologia.

A mudança de 2020 foi quase instantânea, a tecnologia, que chegou lentamente aos escritórios de advocacia, explodiu à medida que as empresas adicionaram recursos de segurança, atualizaram computadores e monitores, reforçaram a segurança cibernética para uso doméstico, vincularam aplicativos móveis a bancos de dados do escritório e adicionaram tecnologia de videoconferência, além de todas as luzes e câmeras necessárias para participar efetivamente de reuniões on-line.

Segundo Demars (2015), a resolução de conflitos online (RCO), refere-se amplamente a práticas de resolução de conflitos que tiram proveito da conveniência e eficiência da Internet e das comunicações online. O termo abrange, desde o arquivamento eletrônico de submissões e troca de documentos até mediações online. Para tanto, houve essencialmente quatro fases no desenvolvimento da resolução de conflitos online. A primeira, que decorreu de 1990 a 1996, foi uma fase amadora em que as soluções eletrônicas estavam em fase de teste. Nos anos seguintes (1997–1998), o RCO se desenvolveu dinamicamente e foram estabelecidos os primeiros portais comerciais da web que ofereciam serviços nesta área.

A fase seguinte (negócios) decorreu de 1999 a 2000. Dado o período favorável de desenvolvimento econômico, especialmente em serviços de TI, muitas empresas iniciaram projetos baseados na resolução eletrônica de conflitos, mas um grande número deixou de atuar no mercado. O ano de 2001 marcou o início de uma fase institucional, durante a qual as técnicas de RCO foram introduzidas em instituições como tribunais e autoridades administrativas (WANG, 2008).

Um dos primeiros casos de resolução de conflitos online envolveu um procedimento iniciado nos Estados Unidos da América em que as partes opostas decidiram buscar um novo método para resolver sua disputa (WANG, 2008). O caso estava pendente no Escritório de Ouvidoria Online do Centro de Tecnologia da Informação e Resolução de Disputas da Universidade de Massachusetts. Ethan Katsh e Janet Rifkin, que fundaram a entidade e são considerados os principais promotores da questão RCO, iniciaram procedimentos de mediação apenas por

meio de comunicações por e-mail e isso acabou resultando na assinatura de um acordo.

Prado (2023) salienta que entre os seus serviços de maior destaque se destacava a mediação online, que se iniciava com o preenchimento de um formulário de reclamação no qual se indicavam as modalidades de resolução de litígios. Após a aceitação voluntária do meio eletrônico de resolução, a outra parte responderia escolhendo a opção pertinente. No caso de não chegar a um acordo, as partes seriam encaminhadas para a fase de negociação, esta era apoiada pelo mediador, que se comunicava com eles através da ferramenta de comunicação eletrônica, o e-mail.

Ademais, Spengler (2018) destaca que a mediação online já é popular para uma série de disputas, especialmente em circunstâncias em que as partes estão localizadas em diferentes áreas geográficas, ou quando a disputa se originou em uma transação online ou as partes têm outros motivos para evitar o encontro pessoal. O processo oferece grande flexibilidade, pois as mediações podem ser realizadas exclusivamente por e-mail ou chats, de acordo com as preferências das partes, onde os mediadores podem se comunicar com as partes, separadamente e simultaneamente, e onde os documentos podem ser compartilhados apenas por meio eletrônico.

Como qualquer meio de resolução de disputas, Cachapuz (2021) aponta que se deve pesar uma série de considerações para determinar se o RCO é apropriado para sua situação. No que diz respeito ao arquivamento e troca de documentos, o arquivamento eletrônico é geralmente mais eficiente, econômico, ecológico e menos oneroso. Além disso, as audiências remotas, que evitam tempo de viagem, despesas e outras taxas associadas às audiências presenciais, devem ser mais eficientes para agendar e menos dispendiosas para as partes.

De acordo com Amorim (2017), o RCO também permite que as partes apresentem seus casos de qualquer lugar do mundo, inclusive de suas casas ou escritórios. Esta opção é particularmente importante, dado que o COVID-19 já atingiu mais de 150 países no mundo, muitos dos quais colocaram seus cidadãos em confinamento e/ou fecharam temporariamente os tribunais, deixando poucos recursos para as partes que precisam de assistência imediata. Tribunais de todo o mundo responderam ao surto de COVID-19 atrasando ou suspendendo processos. Enquanto alguns tribunais tentaram usar soluções tecnológicas como

comparecimentos remotos por videoconferência para mitigar atrasos, outros optaram por adiar todos os processos considerados não essenciais.

No entanto, salienta-se que é claro que os advogados podem ter dúvidas sobre se conseguirão apresentar seu caso de maneira eficaz sem interações pessoais com os árbitros, testemunhas, especialistas e partes opostas. Mas, à medida que um número crescente de advogados desenvolve experiência com RCO, estão ficando cada vez mais à vontade para conduzir argumentos orais remotamente.

Finalmente, Demars (2015) salienta que a transformação digital pode posicionar os mediadores para o crescimento no futuro. À medida que mais se move para a Internet e adota novas tecnologias, aqueles que conseguirem acompanhar estarão bem-posicionados para aproveitar as novas oportunidades. Os mediadores que resistem à mudança, por outro lado, podem se ver lutando para acompanhar a concorrência.

2.6 OS DESAFIOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR JURÍDICO

Tal como menciona Amorim (2017), a Internet é um meio do século XXI que revolucionou muitas áreas da vida. Ele cumpre muitas funções e, como fonte comum de informação, ferramenta de comunicação e plataforma de comércio global, tornou-se o motor para a introdução de soluções tecnológicas modernas nos campos de atividade existentes.

De acordo com Demars (2015), a Internet teve um impacto em muitas áreas da vida pública, incluindo o direito. A sua rápida expansão tem provocado muitos fenômenos positivos, como a informatização de algumas áreas do direito, mas também tem evidenciado a não conformidade do quadro legal com novas realidades. O caráter global da Internet mudou as abordagens no que diz respeito ao acesso à informação, impactando nos direitos autorais e na lei de imprensa.

Segundo Pinho (2019), o crescimento dinâmico da Internet no comércio nacional e internacional criou a necessidade de olhar para os quadros estatutários para definir e lidar com a não conformidade legal são considerados os criadores da ideia acima mencionada. Apesar dos problemas apontados, os novos meios de comunicação vêm aprimorando muitas áreas do direito, inclusive modernizando os

processos de solução extrajudicial de controvérsias, de que são exemplos os sistemas de solução de conflitos online.

Para Spengler (2018), a transformação digital não é apenas inevitável, mas necessária para a profissão jurídica, mas, apesar de seus muitos benefícios, há várias questões que os advogados precisam estar cientes ao digitalizar suas práticas. Um dos principais desafios é a segurança dos dados.

Os advogados lidam com informações confidenciais diariamente e precisam ter certeza de que seus sistemas digitais estão seguros, outro desafio é se manter atualizado com a tecnologia. O campo jurídico está em constante mudança e evolução, e os advogados precisam se certificar de que estão usando as tecnologias mais recentes para se manterem à frente.

2.7 O FUTURO DA MEDIAÇÃO NO SETOR JURÍDICO

De acordo com Prado (2023), a transformação digital é inevitável em todos os setores, e na profissão jurídica não é diferente. Já estamos vendo o impacto da transformação digital na profissão jurídica, com o surgimento de chatbots e inteligência artificial (IA). No futuro, poderá ser visto ainda mais mudanças na profissão jurídica como resultado da transformação digital. Chatbots e IA se tornarão cada vez mais comuns e começarão a lidar com tarefas mais complexas, como revisão de documentos e gerenciamento de casos. Isso liberará os advogados para se concentrarem em tarefas de nível superior, como estratégia e relacionamento com clientes.

De acordo com Amorim (2017), a transformação digital também mudará a forma como os clientes interagem com os advogados. No futuro, os clientes poderão acessar os serviços de seus advogados por meio de chatbots e outros canais digitais, isso tornará mais fácil para os clientes obterem a ajuda jurídica de que precisam quando precisam.

Embora seja provável que haja uma curva de aprendizado para todos os participantes que usam novas tecnologias, os benefícios potenciais podem valer a pena o esforço e muitas novas tecnologias desenvolveram interfaces amigáveis. É claro que, em muitos casos, as audiências presenciais serão preferíveis às

audiências remotas, mas é relevante lembrar que as mediações presenciais nem sempre são necessárias e que podem ocorrer remotamente.

A relação da tecnologia jurídica com a lei e a prática jurídica tem ainda outra consideração que deve ser lembrada, de acordo com Pinho (2019) as limitações e possibilidades dentro de diferentes jurisdições. Para tecnologias jurídicas, pode-se pensar nelas como acessibilidades legais que podem limitar ou possibilitar a relevância das possibilidades da tecnologia jurídica. De uma perspectiva jurisdicionalmente agnóstica, a tecnologia jurídica pode ter um determinado conjunto de possibilidades.

No entanto, segundo Gimenez (2016) esse conjunto de recursos pode mudar drasticamente na prática se essa tecnologia for regulamentada por uma profissão jurídica ou pelas leis de uma jurisdição. Em jurisdições onde seu uso não é legal, eles não têm recursos legais para fazer cumprir a lei e podem, de fato, ser completamente irrelevantes. Assim, ao considerar que tipos de implicações uma tecnologia legal específica pode ter, além de considerar suas possibilidades inerentes, deve-se também considerar as possibilidades legais em jurisdições relevantes.

Portanto, as partes podem considerar opções de RCO para resolver suas disputas. Uma série de considerações, incluindo o tipo de disputa, o valor da disputa, as partes opostas e a urgência da resolução precisarão ser consideradas. Embora a maioria dos mecanismos de resolução de disputas hoje envolva inevitavelmente algum elemento online, a questão relevante para as partes pode ser até o ponto o em que o processo pode ocorrer online no interesse de economizar tempo e custos.

2.7.1 Ferramentas digitais utilizadas no contexto da mediação

Prado (2023) faz menção ao fato de que cada modalidade de RCO pode utilizar um sistema tecnológico diferente, individualizando o andamento de um determinado processo. A mediação online pode assumir diferentes formas, desde uma plataforma de Internet totalmente automatizada através de um portal baseado em chat eletrônico ou videoconferência, até à utilização exclusiva da forma assíncrona de comunicação, ou seja, através de meios como o correio eletrônico.

A primeira opção constitui um sistema que envolve videoconferências ou conversas online (chat), durante as quais são analisadas possibilidades de resolução de conflitos com o mediador, uma forma mais direta de RCO.

A segunda opção é utilizada, por exemplo, na mediação no âmbito das obrigações pecuniárias. Usando um sistema de ofertas apresentadas, as partes concordam com um valor aceitável para todas as partes sem a necessidade de se encontrarem diretamente. A arbitragem eletrônica, que se refere a procedimentos amigáveis conduzidos via Internet, pode ser síncrona ou assíncrona (PRADO, 2023).

De acordo com Amorim (2017), as técnicas de RCO podem ser usadas de várias maneiras, com diferentes níveis de integração nos processos. Os sistemas que têm um impacto intenso nos processos podem apoiar as partes sugerindo argumentos ou avaliando os seus níveis de satisfação em cada fase. A utilização de tecnologias avançadas permite a criação de algoritmos informáticos que analisam todos os dados introduzidos no sistema

Segundo Cachapuz (2021) para os mediadores criou uma necessidade imediata de se familiarizarem com as plataformas de videoconferência disponíveis e de se tornarem rapidamente adeptos da sua utilização. Ao mediar por vídeo, inevitavelmente os mediadores perdem algumas das nuances da comunicação não-verbal e a sensação de imediatismo que ela cria ao encorajar as partes a fazerem um acordo. No entanto, garante que os clientes continuem tendo a oportunidade de participar das negociações e obter acordos antecipados.

No entanto, como comenta Demars (2015) quando os clientes não têm acesso a uma conexão de internet adequada para videoconferência e precisam participar de um local separado dos mediadores, as plataformas de videoconferência geralmente oferecem opções apenas de áudio. Para participar efetivamente por meio de vídeo, os participantes precisarão de um computador, laptop ou tablet com uma boa conexão com a Internet e uma webcam, microfone e alto-falante. Desde que os mediadores usem a plataforma certa, um dos principais benefícios da videoconferência é que se pode criar salas de descanso virtuais onde as partes e os mediadores podem ter discussões separadas.

Menciona-se que algumas plataformas também permitem que o mediador crie espaços de armazenamento de arquivos separados onde grupos designados de participantes possam acessar os documentos relevantes. Os mediadores precisarão

consultar os advogados participantes sobre se os clientes irão aos escritórios de seus representantes legais para a mediação ou se serão vinculados à sessão.

Gimenez (2016) destaca que existem vários benefícios para os clientes que frequentam os escritórios de seus advogados para mediações, e isso pode ser alcançado seguindo as diretrizes de distanciamento social necessárias. Para tanto, muitos clientes não estão acostumados a usar a tecnologia e isso pode lhes dar uma sensação de segurança para consultar seus advogados pessoalmente.

Em questões familiares onde há questões de violência doméstica, Demars (2015) destaca que os clientes podem se sentir seguros sabendo que não estarão no mesmo local que seus ex-companheiros, mas terão seus advogados pessoalmente para suporte moral. Quando nos escritórios de seus advogados, não há risco de que os clientes possam ter pessoas não autorizadas sentadas em segundo plano ou ouvindo as discussões. Além disso, os clientes não serão distraídos por outros membros da família, crianças ou colegas de trabalho. Se os clientes participarem de casa, o ruído de fundo e a qualidade das conexões de internet podem ser problemas.

De acordo com Cachapuz (2021), é útil organizar uma prática com todos os participantes antes do dia da mediação para que todos saibam como ingressar na reunião e para verificar se as webcams, microfones e alto-falantes funcionam. Os mediadores devem enviar um convite inicial a todos os participantes e, em seguida, enviar um convite de lembrete na manhã da mediação para que os participantes possam localizar facilmente o link para ingressar.

No dia da mediação, destaca-se que é útil fazer com que as pessoas participem da sessão cerca de 15 minutos antes do horário de início, para que se possa resolver quaisquer problemas. O acordo para mediar pode ser ajustado para se adequar às circunstâncias online, se os clientes estiverem em locais separados de seus advogados, o mediador pode querer incluir uma cláusula de que os participantes não gravarão a mediação e não compartilharão o link da conferência e a senha e quaisquer chats ou documentos online com qualquer pessoa não autorizada (AMORIM, 2017).

Além disso, Cachapuz (2021) concorda que o cliente será a única pessoa na sala e que terá privacidade, a menos que tenha obtido o consentimento de uma pessoa de suporte. O mediador também pode incluir uma cláusula de que os participantes informarão imediatamente o mediador e o outro lado pela função de

bate-papo on-line se, a qualquer momento, puderem ver ou ouvir qualquer discussão ocorrendo em uma sala virtual separada.

Se houver um acordo, Demars (2015) salienta que algumas plataformas facilitam o compartilhamento de documentos e, caso contrário, eles podem ser compartilhados por e-mail. Se os clientes estiverem com seus advogados, eles podem assinar o contrato e a versão final assinada por todas as partes pode ser digitalizada e uma cópia fornecida aos clientes e advogados. Se um *scanner* conectado a um computador não estiver disponível, há aplicativos de digitalização e assinatura eletrônica disponíveis para uso.

2.8 IMPACTO SOCIAL DA VIRAGEM DIGITAL DA MEDIAÇÃO NO DIREITO DE FAMÍLIA

Como já se viu nos tópicos anteriores, muitas famílias separadas descobriram que as restrições provocadas pela pandemia que assolou o mundo todo apresentaram novos desafios. Em particular, quando uma família precisou se auto isolar enquanto as crianças estavam com ela, mas quando as crianças deveriam retornar ao outro cuidador durante o período de autoisolamento, surgiu a questão de como os arranjos deveriam mudar, particularmente quando esses acordos eram regidos por uma ordem judicial.

Cita-se o exemplo de quando em algumas situações famílias encontraram conflitos em que um dos pais ou filho era considerado vulnerável e se enquadrava nos critérios de “proteção” do governo. Preocupações surgiram quando um dos pais não permanecia em casa e se protegia, e depois devolvia a criança ao pai vulnerável. Além disso, o fechamento das escolas aumentou a pressão sobre os pais em todo o mundo, ainda mais com pais separados. Nessas situações, os pais não podiam estar alinhados sempre quanto à melhor abordagem e estrutura para os filhos.

Com isso, pautando-se em Goulart e Gonçalves (2020), é possível comentar que a mediação virtual pôde ser usada para ajudar com questões específicas, como os exemplos acima, ou discussões de longo prazo quanto aos arranjos apropriados para as crianças. Assim, a mediação era conduzida usando uma ferramenta de videoconferência.

Quanto às questões que envolviam divórcio e finanças, para as partes que estavam considerando o divórcio ou que estavam prestes a iniciar o processo de divórcio antes do surto de coronavírus. Nessas situações, de acordo com Arruda *et al.* (2021) as sessões de mediação virtual foram usadas para explorar um acordo, para encontrar um caminho a seguir para ambas as partes. Processos de divórcio ainda podiam ser emitidos e acordos financeiros preparados e arquivados no Tribunal. Tudo isso pôde ser acordado e acionado remotamente por meio da mediação.

Segundo Cruz (2020), embora qualquer processo de RCO, seja em tribunal ou arbitragem, possa enfrentar os desafios descritos acima, os praticantes da mediação em detrimento de conflitos familiares desenvolveram conhecimentos específicos para resolver essas questões e usar a tecnologia a seu favor. Isso ocorre porque os mediadores e profissionais lidam há muito tempo com partes muitas vezes separadas por grandes distâncias geográficas, para as quais as viagens nem sempre são convenientes ou mesmo possíveis.

Por exemplo, é relativamente comum que as testemunhas prestem depoimento por videoconferência se essa testemunha não puder comparecer à audiência devido estar em outra localidade, restrições governamentais ou mesmo para fins comerciais ou de conveniência. Além disso, por razões de custo e eficiência, as sessões que envolvem questões procedimentais ou interlocutórias são frequentemente realizadas por telepresença ou videoconferência, em vez de pessoalmente.

Com isso, Vargas (2020) salienta que as instituições adotaram regras e diretrizes processuais que permitiam às partes contar com soluções tecnológicas que reduziam ou mesmo eliminavam a necessidade de processos em papel e audiências presenciais. E a comunidade de mediação desenvolveu diretrizes e protocolos específicos para gerenciar RCO que estão disponíveis para as partes usarem em qualquer disputa. Os locais para audiências de mediação, geralmente fornecem assistência com tecnologia e são bem versados em ajudar as partes a conduzir aspectos virtuais de suas mediações.

2.9 BENEFÍCIOS DO USO DA TECNOLOGIA DIGITAL NAS MEDIAÇÕES FAMILIARES

O principal pressuposto dos métodos alternativos de resolução de conflitos, ou seja, a presença de um terceiro durante o processo de obtenção de um acordo, mantém-se inalterado. No entanto, Prado (2023) considera que isso atingiu um caráter diferente por causa do uso de formas modernas de comunicação. Existem, portanto, formas indiretas de apresentação de pedidos ou provas, bem como de realização de um processo online completo juntamente com a emissão de uma sentença no final do processo.

Como se pôde perceber, esta crise reforçou os tribunais a recorrerem à tecnologia, a estarem mais atentos às vantagens da mediação online e a aplicarem de forma mais comum este método de resolução de litígios. Goulart e Gonçalves (2020), destacam que quase todas as mediações passaram a ser realizadas por meio de um sistema online, o que trouxe algumas vantagens inegáveis sobre a RAD- (Resolução alternativa de disputa) convencional pertinentes à continuidade da mediação por vídeo após o período de pandemia. Primeiro, por não exigir sessões presenciais, não há necessidade de deslocamento para as sessões, o que é conveniente para as partes, principalmente para quem mora longe dos centros urbanos.

Cachapuz (2021) salientam que as vantagens clássicas da mediação são bem conhecidas e muitas vezes repetidas. São elas:

- confidencialidade do procedimento;
- economia de tempo e custos;
- controle das partes sobre o processo;
- flexibilidade e previsibilidade.

Muitas delas já foram discutidas ao longo dessa monografia, mas o que é importante sobre a mediação é sua natureza flexível, permitindo que os participantes se sintam mais confortáveis e cooperativos.

De acordo com Pinho (2019), muito depende do mediador, que é uma figura necessária no processo, visto que quando as partes recorrem à mediação, os seus esforços anteriores para chegar a soluções pacíficas através de negociações bilaterais falharam, pelo fato de que é necessária uma terceira pessoa neutra para manter o equilíbrio e dar a cada parte uma chance de se expressar.

Menciona-se que nessa situação, a mediação online é mais barata para as partes, mas também oferece algumas economias para o intermediário neutro. Este último não tem que alugar um escritório e arcar com os custos associados, no

entanto, em alguns casos, suas despesas com licenças de software profissional, proteção de dados e armazenamento em nuvem podem até exceder as dos mediadores offline

Além disso, Goulart e Gonçalves (2020) apontam que a mediação virtual de direito de família oferece várias vantagens exclusivas para pais divorciados que precisam concordar em compartilhar o tempo e criar seus filhos. Os benefícios da mediação virtual incluem um atendimento personalizado, ou seja, a mediação é um método extrajudicial de resolução de disputas que permite ao mediador, com a contribuição dos pais, personalizar a experiência para maximizar a probabilidade de um resultado bem-sucedido.

Assim, Arruda *et al.* (2021) ressaltam que é ainda um processo conveniente, visto que com a mediação virtual, não há tempo de deslocamento e se pode participar de qualquer lugar com conexão à Internet, isso torna mais fácil coordenar um tempo para mediação e economiza tempo de condução e despesas. Além disso, possibilita a construção de consenso, pois a mediação de custódia virtual se concentra em alcançar uma resolução mutuamente aceitável, não em uma das partes “vencendo”. Isso estabelece as bases para um melhor relacionamento familiar contínuo em comparação com batalhas de custódia contestadas no tribunal.

Ademais, Goulart e Gonçalves (2020), destacam a economia de custos, ao passo que a mediação de online geralmente custa reais a menos do que os processos judiciais tradicionais para resolver questões de custódia e compartilhamento de guarda.

Goulart e Gonçalves (2020) comentam ainda que outra circunstância em que a RCO seria benéfica é quando há uma pessoa idosa, deficiente física ou com dificuldades de mobilidade. No entanto, no Brasil, a acessibilidade pode ter algumas limitações devido às condições econômicas, visto que mesmo para quem tem acesso à internet, para evitar que a tecnologia se torne uma barreira para a mediação online, o mediador deve estar atento para que as mensagens sejam recebidas e compreendidas corretamente, pois pode haver atrasos e isso pode levar as partes a conversarem uns sobre os outros ou para as mensagens não serem ouvidas adequadamente e mal compreendidas.

Em segundo lugar, a RCO tem um custo menor do que a RAD tradicional. Não há despesas de deslocamento com transporte, bem como despesas com taxas por horas que seriam gastas em deslocamento. Não só isso, mas a mediação por

videoconferência quebra barreiras geográficas, permitindo a mediação interestadual ou internacional sem grandes custos adicionais, e também permite que as partes elejam, mesmo residindo no mesmo local, um centro de mediação em outro estado ou mesmo em outro país sem nenhum custo adicional relacionado à viagem (VARGAS, 2020).

Em terceiro lugar, facilita o estabelecimento de uma comunicação mais independente devido à ausência de interação pessoal. Em alguns casos, as partes chegam à sessão de mediação carregadas emocionalmente, sendo correto afirmar que a agressividade é um componente que pode representar uma barreira para o desenvolvimento satisfatório da mediação. A experiência indica que durante as sessões online as partes tendem a se comportar com menor grau de agressividade pois alguém que se vê na tela tende a moderar suas palavras (CRUZ, 2020).

Embora intrínsecos à convivência em sociedade, os conflitos perturbam o equilíbrio do sistema e a tranquilidade social, necessitando, assim, de serem harmonizados. Conforme as observações de Pinho (2019), é incumbência do Estado elaborar normas de conduta amplamente aceitas, que tenham efeitos não somente regulatórios, mas também transformadores das realidades sociais, e que estabeleçam diretrizes de comportamento para a amplitude da dinâmica social nas inúmeras facetas das interações humanas. Esse poder também pode ser exercido através da atividade jurisdicional, com o propósito de resolver os conflitos entre as partes através da aplicação rigorosa da lei.

Seja qual for o método alternativo de resolução de conflitos, sempre será possível apontar vantagens em relação à jurisdição tradicional, sendo certo que a mediação se destaca por ser mais célere e menos dispendiosa do que a solução por via judicial ou arbitragem. No entanto, o maior avanço nas soluções consensuais é, sem dúvida, a composição de controvérsias por meio da utilização de plataformas digitais. O artigo 46 da Lei 13.140/15 (Lei de Mediação) permite a mediação pela internet ou qualquer outro meio de comunicação que possibilite negociações à distância, desde que as partes estejam de acordo.

No mesmo sentido, o n.º 7 do artigo 334.º do Código de Processo Civil dispõe que é admitida a prática de atos processuais por videoconferência, ou por outra tecnologia de transmissão audiovisual em tempo real e que a audiência de conciliação ou mediação pode ser realizada por meio eletrônico, nos termos da lei.

Neste ponto, nos referimos mais uma vez à situação angustiante do judiciário e à necessidade de adoção de métodos alternativos de solução de conflitos mais céleres, eficientes e menos onerosos. Neste contexto, a transposição das RAD para o meio digital é uma medida, senão uma imposição, de absoluta conveniência.

2.10 DESVANTAGEM DO USO DA TECNOLOGIA DIGITAL NAS MEDIAÇÕES FAMILIARES

A comunicação eletrônica não substitui a capacidade de conversas face a face para promover importantes valores de processo de mediação. Não obstante as vantagens discutidas no tópico anterior, menciona-se que a mediação online também cria várias desvantagens quando comparada com a mediação tradicional presencial. Como se observa, a prática da mediação não pode ser facilmente reproduzida no ambiente online porque o ciberespaço não é uma imagem espelhada do mundo físico.

2.10.1 Gama limitada de disputas

De acordo com Pinho (2019), algumas desvantagens são específicas do método de mediação online. Por exemplo, a mediação online só pode ser usada para resolver tipos específicos de disputas e, mesmo então, só pode lidar com disputas em que o valor do acordo é a única questão não resolvida.

De fato, para que a mediação online funcione adequadamente, as partes precisariam ter realizado discussões iniciais, concordado com os fatos básicos que cercam a disputa e determinaram que uma das partes é responsável pelos danos. As partes iriam então, aparentemente, ter concordado em limitar as discussões adicionais à única questão de uma quantidade adequada de compensação monetária.

2.10.2 Aporte impessoal

Goulart e Gonçalves (2020) comentam que existe um consenso quase universal de que a mediação é mais eficaz se as partes disputam estão fisicamente presentes perante o mediador. O grande paradoxo da mediação online é que ela

impõe uma distância eletrônica às partes, enquanto a mediação é geralmente uma forma oral de resolução de disputas projetada para envolver os participantes em relações interpessoais diretas contato.

De acordo com Arruda *et al.* (2021), a mediação é normalmente baseada em uma discussão informal face a face das questões entre os participantes. Criar uma atmosfera em que as partes confiem no mediador para ajudar chegar a uma solução para sua disputa é considerado vital, se não indispensável, pela maioria mediadores. As negociações são certamente mais eficazes quando as partes são capazes de se comunicar uns com os outros livremente.

Por exemplo, ajudando as partes a ouvir e entender as preocupações, empatizar uns com os outros, desabafar sentimentos e confrontar emoções é considerado uma importante parte da mediação. Para muitos participantes, a mediação é sobre a exalação de sentimentos e emoções que seriam incapazes de expressar em um ambiente mais formal, como um tribunal. A oportunidade de o indivíduo contar a versão do caso diretamente à parte contrária e de expressar as emoções que acompanham podem ser catárticas para os participantes da mediação.

Já a mediação online perde a dinâmica da mediação tradicional porque ocorre à distância e na frente de telas de computador, em vez de face a face. Cruz (2020) concorda que a substituição do e-mail pelo diálogo, por exemplo, dificulta a qualquer peso para a emoção na mediação.

Nas mediações online, existem grandes distâncias entre partes psicologicamente e grandes barreiras para criar um diálogo aberto: normalmente não há conexão ou qualquer contato pessoal entre as partes, eles geralmente não têm um relacionamento contínuo, nem há qualquer esperança de um futuro relacionamento, assim a eficácia da mediação online é desafiada diretamente pela falta de um relacionamento estabelecido ou conexão pessoal. Além disso, as comunicações online não expressam o tom variável dos participantes e não pode transmitir personalidades ou pistas físicas.

De acordo com Vargas (2020), as expressões orais de sentimentos em um ambiente face a face têm um contexto mais rico e significativo do que expressões escritas de sentimentos em uma troca de e-mail. Desta forma, é mais difícil avaliar a flexibilidade de uma parte em particular, ou a força dos sentimentos ou confiança de uma parte em questões particulares. Alguns autores têm argumentado que a falta de

presença pessoal na mediação online pode tornam mais difícil para o mediador manter um controle efetivo sobre as partes negociadoras.

Nessa direção, Prado (2023) concorda que o meio online, pelo menos o ambiente de e-mail, dificulta para o mediador administrar ou moderar o tom das interações sem soando controlador e crítico. O mediador é apenas uma voz e não pode usar seu próprio corpo físico pessoalidade para deixar as partes à vontade e criar um ambiente para solução sustentada de problemas. Da mesma forma, ausente a presença física de os disputantes, o mediador tem dificuldade em usar as dicas intuitivas de linguagem corporal, expressão facial e tonalidade verbal que fazem parte dos processos de mediação face a face.

2.10.3 Potencialmente inacessível

Segundo Cachapuz (2021), o acesso a computadores on-line pode representar um problema para alguns indivíduos, especialmente aquele envolvidos em disputas resultantes de transações off-line. Acesso contínuo à Internet para o tempo que leva para resolver uma disputa (que pode variar de horas, dias, semanas) pode também representam um problema para aqueles com acesso limitado ou para aqueles que achariam que fazê-lo desconfortável ou inconveniente. Também pode prejudicar aqueles que estão menos familiarizados com computadores e seu uso ou aqueles que são incapazes de realizar comunicações.

Além disso, Pinho (2019) discorre que embora a mediação online possa ser uma das alternativas mais baratas para resolver disputas, as taxas relativamente modestas que ele exige podem ainda estar fora do alcance de muitos indivíduos envolvidos. Como as disputas on-line normalmente dizem respeito a pequenos somas de dinheiro, o custo da mediação on-line é uma consideração importante. Assim, para disputas de algumas de valores baixos, uma parte pode ser não está disposta a pagar um terço de um possível acordo a um serviço para ajudar a resolver a disputa. Como um resultado, a eficácia de tais mecanismos para resolver disputas online deve ser questionada, a menos que haja pouca ou nenhuma taxa.

2.10.4 Preocupação com a confidencialidade

Discute-se a preocupação com a proteção de material confidencial em RCO. Goulart e Gonçalves (2020) salientam que enquanto a mediação tradicional não cria um registro físico, a mediação online cria um registro eletrônico, isso pode permitir que uma parte imprima e distribua mensagens de e-mail comunicações facilmente e sem o conhecimento da outra parte, o que pode dificultar a desenvolvimento de trocas abertas e honestas na mediação on-line.

Mostrou-se ainda uma prevalência mais forte de agressividade na comunicação online. Arruda *et al.* (2021) concordam que as pessoas on-line são mais propensas a insultar e ofender umas às outras, bem como a dizer palavras que nunca soariam na comunicação face a face, tais comentários importunos e ataques são bastante incomuns para a mediação tradicional, onde todas as partes comparecem na mesma sala. A decência, o tato, a educação, enfim, o medo de ser rejeitado, tudo isso funciona como uma barreira psicológica contra ataques agressivos.

De acordo com Prado (2023), com contatos distantes, no entanto, as partes começam a sentir que podem se ver livres de qualquer coisa, pois sempre podem desistir da discussão e, na pior das hipóteses, desligar o computador. Embora na mediação on-line as partes saibam que seu parceiro é uma pessoa real, seus hábitos on-line de tratar os outros ainda podem ser diferentes.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de uma revisão de literatura desenvolvida de acordo com delineamento de uma pesquisa bibliográfica de abordagem qualitativa. Vergara (2006), comenta que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida através de materiais já publicados, como livros e artigos científicos, que oriente, embase e dê clareza para a elaboração do trabalho sendo realizada através de estudos e leituras em fontes bibliográficas, livros e artigos dos principais autores que fundamentam a pesquisa.

É uma pesquisa descritiva, pois segundo Teixeira (2005), este método tem a finalidade de realizar a observação, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos, não tomando posse de nenhum mérito dos conteúdos. A pesquisa conta com a abordagem qualitativa. Vergara (2006), cita que a pesquisa qualitativa é traduzida por aquilo que não pode ser mensurável, pois a realidade e o sujeito são elementos indissociáveis.

A fim de que fosse realizado o presente estudo, desenvolveu-se a pesquisa em site de busca como o Google Acadêmico e artigos indexados nas bases de dados confiáveis, fez-se uso dos seguintes descritores: Mediação; Viragem digital; Internet; Mediação digital e Pandemia. Tais buscas foram realizadas por meio do campo todas as palavras do texto e em relação as combinações, fez-se uso da seguinte frase: Mediação digital em tempos de pandemia; pandemia e mediações digitais. O levantamento bibliográfico foi realizado no período de novembro de 2022 a abril de 2023.

3.2 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Primeiramente a busca foi realizada utilizando apenas a palavra mediação. Em seguida, combinou-se as palavras isoladamente: Mediação; Internet; Mediação digital; Pandemia. Como critério de inclusão para os estudos, foi selecionado artigos publicados no idioma português, pesquisas qualitativas e/ou quantitativas, publicados nos últimos 10 anos e que abordassem a resolução de conflitos com a utilização da internet como ferramenta para proporcionar a aproximação eficiente, dos atores envolvidos em litígios, por meio da mediação digital de acordo com os descritores.

No entanto, excluiu-se aqueles que fizeram referência a comentários, resenhas, publicações de trabalhos duplicados, artigos não disponibilizados para visualização completa e/ou que não atendem ao critério de inclusão, que não abordassem a resolução de conflitos com a utilização da internet de acordo com os descritores e artigos que não estabelecessem relevância com o tema proposto.

A fim de que fosse realizada a seleção dos artigos, foram seguidos os seguintes passos:

- (1) pesquisa nas bases de dados;
- (2) leitura dos títulos;
- (3) a seleção dos artigos que se enquadravam com o tema proposto;
- (4) leitura do resumo desses artigos;
- (5) análise dos resumos;
- (6) pré-seleção dos artigos.

De posse de tal apanhado, baixou-se os artigos para que fosse realizada uma leitura mais precisa e assim selecionar somente aqueles que possuíssem relevância ao tema e que estivessem de acordo com os critérios de inclusão. O quadro abaixo apresenta os arquivos selecionados durante este procedimento.

Quadro 1 - Artigos Selecionados.

Ano	Autores	Título
2019	BRIÃO, F.D.; BIAZZI, A.B.S.	<i>Online dispute resolution (ODR) como ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no Brasil através da mediação online.</i>
2023	PRADO	Mediação e tecnologia.
2020	CRUZ	Justiça em tempos de pandemia
2021	ARRUDA, E. P.; GOMES, S. dos S.; ARRUDA, D. E. P.	A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira.
2021	CACHAPUZ	Tecnologia a serviço do acesso à justiça: meios adequados de resolução de conflitos na sociedade moderna.
2019	PINHO	Manual de Mediação e Arbitragem.
2020	VARGAS	CEJUSC segue atendendo para mediar conflitos extrajudiciais em Passo Fundo.
2020	GOULART; GONÇALVES.	Negociação, conciliação e mediação: impactos da pandemia na cultura do consenso e na educação jurídica.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A referida seleção foi realizada a fim de que fosse possível realizar uma triagem sucinta do material teórico encontrado, para que fossem selecionados quais seriam lidos integralmente e utilizados para a construção da referida pesquisa.

3.3 ASPECTOS ÉTICOS

Como esta concerne a uma pesquisa do tipo bibliográfica, foram tomados todos os cuidados para com o uso de referenciais, de modo que todos os dados colhidos foram referenciados de acordo com as normas da ABNT, para que dessa forma não fosse considerado como plágio. Ao final da pesquisa foram apresentados em ordem alfabética todos os nomes de autores que foram utilizados, seguido do nome do livro ou artigo de sua autoria, o local de realização da pesquisa, o periódico escolhido para publicação, caso este seja um artigo ou matéria, e o ano de publicação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio do levantamento bibliográfico, é possível salientar que a mediação é uma forma de resolver disputas de direito de família em que um terceiro neutro, o mediador, auxilia as partes na tentativa de chegar a um acordo. O mediador não defende nenhuma das partes nem toma nenhuma decisão, mas a autoridade de tomada de decisão é deixada para as partes.

Com isso, menciona-se que o trabalho do mediador é ajudar as partes a elaborar seus próprios acordos, explorando as suas necessidades e interesses e ajudando-as a formular soluções específicas para resolver as questões em disputa. Essa é uma das razões mais atraentes para a mediação, as partes mantêm o controle do processo. Isso não significa que cada parte não terá que fazer concessões, mas se as partes chegarem a um acordo, será um acordo próprio, e não uma decisão imposta a elas por um juiz e ir a um tribunal pode ser muito dispendioso e demorado.

Nessa ocasião os participantes utilizam apenas um meio de comunicação, não se reúnem fisicamente e interagem apenas online. Brião e Biazzi (2019) salienta que o papel do mediador permanece o mesmo, mas a seleção de técnicas será suficientemente diferente, não será mais possível confiar nas expressões faciais, gestos e linguagem corporal dos clientes.

A atmosfera de interação, seu ritmo, emoções dos participantes, preocupações e medos que eles encontram, tudo será um pouco diferente. Ao mesmo tempo, a tecnologia também permitirá alguns tipos de relações impossíveis na realidade (por exemplo, sessões imediatas na web em salas de bate-papo entre cada uma das partes e o mediador, antes ele tinha que conduzir convenções privadas em um horário diferente).

Prado (2023) salientou que o mediador configura a mediação virtual, fornecendo a cada participante as credenciais para acessar a mediação virtual, cabe a este profissional colocar cada parte e seu advogado em sua própria “sala virtual”, para que as partes não fiquem na mesma sala. O processo de mediação funciona da mesma forma que se fosse presencial, com o mediador a transmitir as ofertas por e-mail ou outro meio eletrônico em vez de as entregar em mão em cada sala. Se chegar a um acordo, as partes podem utilizar um notário virtual para reconhecer suas assinaturas ou tomar outras providências para assinar na presença física de

um notário no escritório do mediador ou no escritório do advogado, dependendo dos fatos e circunstâncias de sua situação particular. situação.

Com isso, é possível compreender que a mediação virtual trouxe alguns benefícios aos clientes, pois eles podem se sentir mais relaxados, em vez de estar no escritório de um mediador com seu futuro ex-cônjuge do outro lado do corredor, eles estão no ambiente confortável de sua própria casa. O mediador está em seu escritório/casa; os advogados estão em seus escritórios/casas; e os clientes estão em suas casas.

Assim, Cruz (2020) ressaltou que os clientes tendem a ficar mais focados nos problemas, com a mente mais aberta e menos estressados com todo o processo. Além disso, quando o mediador está na “sala” do outro lado, o cliente fica livre para ir fazer um sanduíche, tomar um café, relaxar em seu próprio espaço e não se tem o mesmo “nível confortável” no ambiente de mediação tradicional.

A mediação virtual é uma virada de jogo. Arruda *et al.* (2021) salienta que apesar de seus desafios, é conveniente. Pais solteiros, aqueles sem transporte e funcionários que não podem tirar folga do trabalho podem acessar a mediação de maneira muito mais fácil. Quando a tecnologia está disponível, o mundo virtual oferece oportunidades mais equitativas para uma população muito mais ampla.

Além do mais, os autores mostraram que apesar do constrangimento inicial, muitos sentem um maior nível de segurança na frente de uma tela de computador. Cachapuz (2021) salientou que a resolução de conflitos é difícil, estar na mesma sala que um suposto “adversário” pode ser intimidador, as partes podem estar menos preocupadas com a dinâmica do poder quando estão em seu próprio espaço familiar. A resolução virtual de conflitos abre um mundo totalmente novo para aqueles que tendem a evitar a discórdia face a face.

Pinho (2019) aponta que a inclusão de intérpretes de idiomas, especialistas e advogados nas sessões cresce com a mediação virtual. Reuniões remotas parecem mais convenientes do que reuniões presenciais, com maior flexibilidade, mais pessoas reconhecem que a mediação é um candidato muito forte ao litígio. E, durante esses tempos controversos, uma mudança que promova mais cooperação e cura certamente é bem-vinda.

Ademais, percebe-se que o que definitivamente está se expandindo é a possibilidade de um mediador atuar em todo o mundo. Tendo o computador como principal ferramenta, não há limites geográficos para oferecer os serviços

correspondentes, o mercado é bastante competitivo, mas um profissional sólido sempre poderá encontrar seu nicho. Do ponto de vista do participante, tal situação é também bastante favorável, pois sua região de origem pode oferecer serviços de má qualidade ou nenhum.

Identificou-se que as tecnologias digitais podem trazer eficiências e oportunidades significativas para o esforço de mediação. Ao mesmo tempo, a natureza de dupla utilização das tecnologias digitais também significa que seu uso pode apresentar riscos importantes. Compreender esses riscos permite que os mediadores aproveitem melhor as oportunidades das tecnologias digitais (VARGAS, 2020).

As tecnologias digitais aumentam o volume, a variedade e a velocidade das informações que podem ser coletadas para análise de conflitos. Eles também fornecem meios inovadores para gerenciá-lo e organizá-lo. Os dados derivados de fontes digitais devem, no entanto, ser triangulados com outras fontes de informação para garantir uma análise mais informada (CRUZ, 2020).

Quanto ao conteúdo da análise de conflitos, Arruda *et al.* (2021) salientam que os mediadores e suas equipes precisam considerar fatores adicionais, como o ecossistema digital de um determinado cenário e a dinâmica de poder das partes em conflito. Isso inclui, por exemplo, a competição pelo controle ou interrupção de recursos críticos da Internet. Os mediadores também precisam considerar os riscos de segurança, proteção e reputação associados à coleta e armazenamento das informações usadas para análise de conflitos.

A partir de Goulart e Gonçalves (2020), considera-se que a transformação online dos processos de mediação já está bem encaminhada, com plataformas virtuais e ferramentas digitais sendo incorporadas, de uma forma ou de outra, nos processos de paz mais ativos da atualidade. O aumento da digitalização dos processos de paz reflete a tendência global mais ampla para processos diplomáticos mais abertos, bem como esforços de paz mais transparentes e inclusivos. É evidente que a digitalização é inevitável e que, apesar de seus desafios, a mediação de paz digital – ou pelo menos híbrida – veio para ficar.

As tecnologias digitais continuarão a ser uma faceta integral da mediação, desde a fase de consulta até as fases finais de implementação e assim, a utilização de ferramentas e plataformas digitais na mediação é considerada por muitos como uma evolução natural da crescente digitalização do nosso cotidiano. Arruda *et al.*

(2021) ressaltam que com o crescente uso de tecnologias digitais na maioria das profissões, a mediação e a resolução de conflitos internacionais se beneficiaram dos vastos benefícios da tecnologia. A pandemia do COVID-19 serviu como ponto de inflexão, demonstrando as vantagens dos processos de mediação digital em tempos de restrições de viagens e medidas de bloqueio. Tanto antes quanto durante a pandemia, a mediação digital serviu a uma variedade de propósitos práticos, permitindo que negociadores e mediadores se encontrassem apesar das barreiras geográficas.

Além desses usos práticos, Goulart e Gonçalves (2020) destaca que existem benefícios inerentes às estratégias de mediação digital que estão diretamente ligadas a alguns dos valores centrais da pacificação no século XXI, que serviram para acelerar seu uso na mediação hoje. A legitimidade e o apoio público, por exemplo, são fundamentais para a implementação bem-sucedida dos acordos de paz e para uma paz duradoura. Se usadas corretamente, as plataformas virtuais podem aumentar a legitimidade de um processo de várias maneiras.

Nessa direção, considera-se que embora haja evidentemente uma série de benefícios diretos do uso de plataformas virtuais na mediação, há várias questões que os mediadores devem considerar ao escolher as plataformas de negociação e consulta certas. Uma das maiores preocupações quando se desenha um processo de mediação diz respeito à questão de quem se senta à mesa. Nos últimos anos, estudiosos e profissionais destacaram a questão da exclusão digital, argumentando que, em alguns casos, o uso de tecnologias digitais pode servir para excluir segmentos da população que não têm acesso ou não podem usar plataformas digitais.

Brião e Biazzi (2019) identificaram que essa exclusão digital abrange uma série de diferentes barreiras que podem limitar ou restringir a capacidade de um grupo de participar e se engajar em processos digitais. Essas barreiras limitam o acesso de populações que vivem em áreas com infraestrutura precária (acesso limitado a eletricidade, internet etc.) cafés, bibliotecas ou centros comunitários.

Finalmente, a falta de alfabetização, particularmente alfabetização digital, pode representar uma barreira para atingir um amplo espectro da população, com taxas de alfabetização mundiais estimadas. Embora não haja um padrão global para alfabetização digital, essas divisões são indiscutivelmente as mais pronunciadas nos

estágios de consulta e implementação dos processos de paz, pois são os estágios em que as tecnologias digitais têm sido mais comumente empregadas.

Portanto, à medida que a mediação on-line continua a se desenvolver e ocorre um número crescente de mediações on-line, a importância de capitalizar os benefícios da mediação on-line só aumenta. Nem todos os benefícios listados são obtidos universalmente por todos os mediadores. Em vez disso, o amplo espectro de tipos de mediação pode aumentar ou diminuir o quão benéficos vários aspectos da mediação virtual podem ser.

Cachapuz (2021) considera que embora a distância física possa aumentar muito o conforto e a segurança das partes em casos altamente emocionais e pessoais, como em mediações familiares, ela pode não ter um efeito pronunciado na segurança de disputas de construção. Além disso, os estilos de mediação individuais de cada mediador mudam à medida em que o mediador ou as partes podem se beneficiar de um processo virtual.

Dito isto, há uma série de benefícios amplamente aceitos da mediação virtual que os mediadores podem aproveitar. À medida que a tecnologia e o processo de mediação online continuam a se desenvolver, é importante que os mediadores busquem expandir os benefícios que surgem do processo online. A expansão desses benefícios não apenas levará a maiores taxas de resolução e partes mais satisfeitas, mas também levará o campo da mediação a um setor de resolução de disputas de melhor desempenho.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho teve foco no fenômeno da Mediação Online, que tem vindo a ganhar popularidade nos últimos anos. Fazendo parte da família de Resolução de Litígios Online, este método específico é o mais aplicado, a própria ideia de disputas sendo ouvidas e resolvidas na rede global parece excitante e bastante atraente para alguns, enquanto para outros representa uma fonte de grande preocupação. As novas tecnologias influenciam a maneira como as partes e os neutros interagem, compartilham ideias e chegam a um acordo.

Com isso, o objetivo geral da pesquisa consistiu em analisar a possibilidade de resolução de conflitos com a utilização da internet como ferramenta para proporcionar a aproximação eficiente, dos atores envolvidos em litígios, por meio da mediação digital. Esse objetivo pôde ser identificado com êxito, ao passo que se pode afirmar que a mediação on-line é um meio alternativo e que possui eficiência quando se trata de mediação a distância para as partes, esse processo possibilita a resolução alternativa de litígios, em que as partes os resolvem com a ajuda de um mediador neutro. O mediador não toma uma decisão, mas ajuda as partes em conflito a encontrar a solução que seja aceitável para todas as partes envolvidas. Uma das grandes vantagens da mediação é o fato de que as relações entre as partes litigantes não são prejudicadas desnecessariamente.

Quanto aos objetivos específicos, o primeiro destes buscou conhecer a aplicabilidade e a viabilidade da viragem digital nas mediações familiares. Com isso, quanto a aplicabilidade, comenta-se que se refere a um método que tem se mostrado eficaz na resolução de conflitos familiares, que pode ser usado quando as partes não se encontram no mesmo local, bem como um meio de não levar até o juiz disputas que poderiam ser resolvidas por meio de uma mediação.

Além disso, tem se mostrado como um meio viável para a resolução de conflitos, esbarrando somente em questões tecnológicas, visto que nem todas as pessoas possuem uma boa conexão de internet, bem como nem todas dominam o uso dessa ferramenta, o que pode agir como uma barreira quanto ao uso da mediação digital.

O segundo objetivo teve como escopo identificar os principais benefícios do uso da tecnologia digital nas ações judiciais. Para isso, é possível salientar que se refere a um método que proporciona um meio mais rápido de resolução de conflito,

seguro, acessível e eficaz para resolver disputas sem a apresentação de questões por meio do tribunal presencial tradicional, com o uso da tecnologia, tornou-se possível resolver disputas online sem comparecer pessoalmente e assim, este meio proporciona maior liberdade ao tempo de todas as partes envolvidas, tornando-o econômico por não ter que comparecer a um tribunal usando software online.

Por fim, o terceiro e último objetivo específico consistiu em apresentar os impactos da viragem digital na mediação no direito de família. Este proporcionou apresentar o fato que ao longo da pandemia, a teleconferência e a videoconferência se mostraram um meio de comunicação eficiente e permitiram que os processos judiciais continuassem conforme o planejado. Existem muitas razões pelas quais essas ferramentas devem continuar a ser adotadas por profissionais jurídicos e clientes em serviços de mediação e resolução alternativa de disputas.

Além disso, os impactos da viragem digital na mediação no direito de família consistem ainda que em certos tipos de mediações, como família, emprego ou morte por homicídio culposo, a separação física das partes pode ter um efeito muito maior no conforto e segurança dos participantes.

No entanto, a mediação online reduz a possibilidade de haver algum tipo de desconforto não desejado pelas partes, assim, a separação física de indivíduos potencialmente desencadeantes emocionalmente e o conforto em um ambiente doméstico podem melhorar o clima emocional na mediação. Os benefícios de ambientes menos estressantes podem incluir participantes pensando com mais clareza, sendo mais razoáveis, maior regulação emocional e melhores habilidades de tomada de decisão.

Além disso, têm um claro impacto na forma como as pessoas avaliam a outra parte, o mediador e todo o processo em que estão envolvidos. Isso torna a confiança uma questão significativa para a mediação on-line, que não é tão fácil de estabelecer enquanto se confia nas técnicas antigas.

Conclui-se que com o COVID-19 agora enfatizando a necessidade de um papel digital em quase todos os aspectos diários, os mediadores devem se familiarizar com as plataformas de tecnologia que permitem que eles continuem praticando seu ofício mesmo em circunstâncias que envolvam distanciamento. Da mesma forma, é recomendável que os mediadores dediquem tempo trabalhando com as diferentes plataformas para se familiarizar com elas e fazer um teste antes de qualquer mediação online.

A mediação virtual é um fenômeno recente e provavelmente se tornará um mecanismo cada vez mais eficaz para resolver disputas à medida que a tecnologia avança. No entanto, até que a tecnologia de videoconferência se torne um lugar comum, pode ser uma boa ideia para as partes que pretendem participar da mediação cibernética desenvolva algum relacionamento tendo uma reunião cara a cara, se possível.

Nesse sentido, menciona-se que as limitações para o desenvolvimento da pesquisa surgiram quando se tratou de materiais de cunho científico para a pesquisa, visto que a mediação e a viragem digital ainda é recente e são poucos os artigos científicos e jurídicos publicado sobre a temática, a maioria dos materiais existentes são da área de tecnologia da informação, o que não se direciona de modo mais específico para a área jurídica, contudo, os materiais identificados foram de fundamental importância e contribuíram de modo satisfatório para a pesquisa.

Com isso, tem-se como contribuição para pesquisa futura realizar uma pesquisa de campo que aborde essa questão e traga à tona o quantitativo de casos de mediação virtual familiar ocorrido no município de Itaituba e seus principais desfechos.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar Revista de Ciências Jurídicas**, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago., 2017.

ARRUDA, E. P.; GOMES, S. dos S.; ARRUDA, D. E. P. Mediação tecnológica e processo educacional em tempos de pandemia da Covid-19. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 16, n. 3, p. 1730–1753, 2021.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: Conselho Nacional De Justiça, 2016. p. 166. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 22 de março de 2023.

BARROS, Sérgio Rezende de. **O Direito ao afeto**. Instituto Brasileiro de Direito de Família, Belo Horizonte, v. 01, n. 01, jun. 2012. Disponível em: <<http://www.ibdfam.org.br/?artigos&artigo=50>>. Acesso em: 15 de março de 2023.

BILAC, Elisabete Dória. **Família: algumas inquietações**. In: CARVALHO, M. C. B. (Org.). A família contemporânea em debate. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015** (Marco legal da mediação). Brasília, DF: Senado Federal, 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>. Acesso em: 22 de março de 2023.

BRASIL. **Decreto Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Código civil. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm>. Acesso em: 22 de março de 2023.

BRIÃO, F.D.; BIAZZI, A.B.S. Online dispute resolution (ODR) como ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no Brasil através da mediação online. **Direito Público**, [S. l.], v. 16, n. 88, 2019.

CARMONA, Talita. **Família brasileira**. Agosto de 2011. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/a-familia-brasileira/44883/#ixzz4NpjRKSeM>. Acesso em: 21 março de 2023.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. Tecnologia a serviço do acesso à justiça: meios adequados de resolução de conflitos na sociedade moderna. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**. v.22, n.15, 2021.

CRUZ, Felipe Santa. Artigo: “Justiça em tempos de pandemia”, por Felipe Santa Cruz. **Blog Fausto Macedo** [Brasília], 18 de março de 2020. Disponível em: <https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/justica-em-tempos-de-pandemia/>. Acesso em: 01 de novembro de 2022.

DANTAS, San Tiago. **Direito de Família e das Sucessões**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

DEMARS, J. **Online Dispute Resolution – Designing Systems for Effective Dispute Resolution – a US practitioner perspective**. Online dispute resolution: an international business approach to solving consumer complaints. Net Neutrals EU, AuthorHouse, p. 18-32, 2015.

DIAS, Maria Berenice. **Manual de Direito das Famílias**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de Direito Civil: famílias**. 4. ed. rev., ampl. e atual. Bahia: Jus Podivm, v. 6, 2010.

FERES, Débora Queiroz Oliveira. **Adoção da pessoa maior e capaz: direito à autonomia da vontade, liberdade e a dignidade humana na família socioafetiva**. Osasco– SP, 2011. Dissertação para obtenção do Título de Mestre– Centro Universitário FIEO Osasco]. Disponível em: http://www.unifio.br/files/download/site/mestradodireito/bibliotecadigital/dissertacoes2011/DEBORA_Q_UEIROZ_OLIVEIRA_FERES_RIBEIRO.pdf. Acesso em: 10 de fevereiro de 2023.

FREITAS JÚNIOR, Horival Marques. Breves Apontamentos sobre a Mediação no Direito de Família. **Revista Jurídica Luso Brasileira**, v. 2, n. 1, p. 185–228, 2016.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. SPENGLER, Fabiana Marion. **O mediador na resolução 125/2010 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas**. 1. ed. Águas de São Pedro: Livronovo, 2016.

GOULART, Juliana; GONÇALVES, Jéssica. **Negociação, conciliação e mediação: impactos da pandemia na cultura do consenso e na educação jurídica**. Florianópolis: Emais Academia, 2020.

LIMA, Lara da Rocha Martins. **A mediação no direito de família**. Ori: Dra. Rosângela Maria de Azevedo Gomes. 2017. TCC (Graduação) – Curso de Direito, UFRJ, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <<http://www.unirio.br/unirio/ccjp/arquivos/tcc/2017-1-monografia-lara-da-rocha-martins-de-lima>>. Acesso em: 21 março de 2023.

MAGRANI, Eduardo. **A internet das coisas**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2018.

MAGRANI, Eduardo. **Democracia conectada: a internet como ferramenta de engajamento político-democrático**. Curitiba: Juruá, 2014.

MÜLLER, Arthur W. **Da velha à nova família**. Florianópolis, 2014. Disponível em: <http://awmueller.com/psicologia/velha-nova-familia.htm>. Acesso em: 22 de março de 2023.

NAVARRO, Juliana Melo. Mediação como método adequado de resolução de disputas aplicado à solução de conflitos familiares e seus reflexos no âmbito do judiciário brasileiro. **Revista Fórum de Direito Civil: RFDC**, Belo Horizonte, ano 9, n. 23, p. 89-112, jan./abr. 2020.

PELIZZOLI, Marcelo L. **A importância da Justiça Restaurativa- em direção à realização da justiça**. Recife: Ed. da UFPE, 2014.

PENA, Elis Helena. A família através dos tempos. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, X, n. 37, fev 2015. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1665>. Acesso em: 22 de março de 2023.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. MAZZOLA, Marcelo. **Manual de Mediação e Arbitragem**, Saraivajur: São Paulo, 2019.

PRADO, Douglas Alexander. **Mediação e tecnologia**. Arraes Editores, 2023.

SARTI, C. A. **Família e individualidade: um problema moderno**. In: CARVALHO, M. C. B. (Org.) A família contemporânea em debate. 3. ed. São Paulo: EDUC: Cortez, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito UFMG**. Belo Horizonte, n. 72, pp. 219-257, jan./jun. 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. São Paulo: Editora Método, 2018.

TEIXEIRA, Elizabeth. **As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa**. Petrópolis, RJ:Vozes, 2005.

VARGAS, João Marcelo Barbiero de. **CEJUSC segue atendendo para mediar conflitos** extrajudiciais em Passo Fundo. Rádio Uirapuru. Passo Fundo, 2020. Disponível em: <<https://rduirapuru.com.br/justica/cejusc-segue-atendendo-para-medar-conflitos-extrajudiciais-em-pas>>. Acesso em: 01 de novembro de 2022.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

VEZZULLA, J.C. Reflexões a partir da mediação para chegar à mediação. **Revista Brasileira de Direito**, 4:35-52, 2009.

WRASSE, Helena Pacheco; SPENGLER, Fabiana Marion. As possibilidades de autocomposição regulamentadas pela lei nº 13.140/2015 em conflitos da administração pública federal. **RFD- Revista da Faculdade de Direito da UERJ**, n. 35, p. 180 - 201, jul. 2019. ISSN 2236-3475. Disponível em: <<https://www.e-publica.coes.uerj.br/index.php/rfduerj/article/view/26914/30088>>. Acesso em: 12 de outubro de 2022.

WANG, F. Resolução de conflitos online: tecnologia, gestão e prática jurídica sob uma perspectiva internacional. **Journal Chandos Publishing**, Oxford, 2008.