MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO ON-LINE: A EFICÁCIA E OS DESAFIOS DAS PLATAFORMAS DIGITAIS NA RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS

Autor(res)

Viviane Cristina Martiniuk
Maria Eduarda Domingues Schimidt
Matheus Henrique Santos Muzel

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

ANHANGUERA - ITAPEVA

Introdução

A transformação digital no Poder Judiciário e nas formas de resolver conflitos já faz parte do nosso dia a dia, motivada pela busca por processos mais ágeis, acesso igualitário à justiça e menos burocracia. Nesse contexto, a mediação e a conciliação on-line aparecem como recursos importantes, permitindo que as pessoas cheguem a acordos de maneira mais rápida, econômica e acessível. Usando plataformas digitais, é possível resolver conflitos sem a necessidade de encontros presenciais, o que reduz custos e economiza o tempo de todos os envolvidos. No entanto, mesmo com esses avanços, ainda há desafios, como a exclusão digital, a falta de preparo técnico e a dificuldade de criar laços humanos por meio de telas. Por isso, esta pesquisa tem como objetivo analisar a real eficácia dessas ferramentas digitais e refletir sobre seus limites e potencialidades na construção de uma cultura de paz e na promoção da autocomposição.

Objetivo

Avaliar como a mediação e conciliação on-line têm funcionado para resolver conflitos de forma consensual, ressaltando suas vantagens, os obstáculos encontrados e as dificuldades na implantação e uso das plataformas digitais, com o objetivo de ampliar o acesso à justiça e incentivar soluções pacíficas.

Material e Métodos

A pesquisa será desenvolvida por meio de revisão bibliográfica, documental e análise qualitativa de casos práticos e experiências reais. Serão estudadas as legislações relevantes, como o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), além das orientações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A metodologia inclui a avaliação de dados disponíveis sobre o uso de plataformas como o ``Balcão Virtual´´ e os sistemas de mediação do Poder Judiciário. Também será realizada a análise de artigos acadêmicos, relatórios institucionais e decisões judiciais, com foco em temas como acesso, eficácia, inclusão digital e capacitação de mediadores. O objetivo é entender os aspectos jurídicos, tecnológicos e sociais presentes na mediação on-line como uma alternativa viável e mais humana à judicialização.

Resultados e Discussão

A análise dos dados mostra que a mediação e a conciliação on-line trazem benefícios importantes, como maior rapidez, redução de custos e ampliação do acesso à justiça. Contudo, o sucesso desses métodos depende muito da qualificação dos mediadores, da qualidade da infraestrutura tecnológica e do conforto das partes com o meio digital. A pandemia da COVID-19 acelerou sua adoção, mas também revelou desafios, como a exclusão digital e a dificuldade de criar vínculos de confiança à distância. Outro aspecto essencial é a segurança dos dados e a privacidade das sessões. Mesmo assim, o formato on-line se mostrou promissor, especialmente em casos menos complexos. Conclui-se que, com regulamentação adequada, investimentos em inclusão digital e formação contínua, esses recursos podem se firmar como ferramentas eficazes para promover a paz social.

Conclusão

A mediação e a conciliação on-line são um passo importante para tornar o acesso à justiça mais democrático e incentivar soluções feitas pelas próprias partes. Embora existam desafios técnicos e sociais, sua eficácia pode crescer por meio de políticas públicas focadas na inclusão digital, na qualificação dos mediadores e em uma regulamentação adequada, contribuindo para fortalecer a cultura de paz no meio virtual.

Referências

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos.
BRASIL. Código de Processo Civil. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Manual de Mediação Digital. Brasília, 2022.
FALCÃO, Joaquim. Justiça e Internet: O futuro da mediação digital. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 119, 2019.
OLIVEIRA, Rodrigo da Cunha Pereira. Mediação e conciliação: teoria e prática. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.
CNJ. Relatório Justiça em Números 2023. Disponível em: https://www.cnj.jus.br.