



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

Autor(es)

Viviane Cristina Martiniuk

Maria Eduarda Domingues Schmidt

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>.