



CONCILIAÇÃO VIRTUAL: PRINCÍPIOS E PROCEDIMENTOS PARA SESSÕES VIA *WHATSAPP* EM PROCESSOS NO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA¹

Reginaldo Luís Souza Knevitx

RESUMO

No Brasil, os métodos de autocomposição ganham corpo e abrem caminhos para auxiliar a resolução de conflitos e alcançar a pacificação da sociedade. As normas que são elaboradas para fomentar e para executar procedimentos de conciliação e de mediação têm sustentáculo no Conselho Nacional de Justiça. O estudo tem o intento de compreender a aplicação dos princípios e procedimentos em conciliação e em mediação quando executados por meio de sessão *on-line*. Para tanto, faz-se a análise de sessões ocorridas no ano de 2019 em ambiente não presencial, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*, dentro do Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau do Poder Judiciário de Santa Catarina, para compreender a aplicação das técnicas, procedimentos e habilidades utilizadas naquelas sessões, em compasso com as normas e doutrina atinentes.

Palavras-chave: Conciliação. Sessão *on-line*. Princípios e Procedimentos.

¹ Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em **Sistema de Justiça: conciliação, mediação e Justiça Restaurativa**, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

1 INTRODUÇÃO

Assegurado constitucionalmente, o direito de apreciação do Poder Judiciário quando houver lesão ou ameaça a direitos, a sociedade tende a ser conduzida para a resolução dos seus conflitos pelo direito positivo.

É inquestionável que o “direito constitucional à jurisdição assegura a todos os direitos reconhecidos, declarados, constituídos e garantidos no sistema jurídico” consoante aos ensinamentos de Fernanda Tartuce (2016, p. 110), mas não se pode afastar destas garantias a possibilidade das partes envolvidas em conflitos buscarem a resolução pelas vias consensuais, com alicerce em comandos normativos e legislação pátria.

Ao compreender que o magistrado tem seus limites ao pedido que fora levado na exordial conforme ensina Grinover, Watanabe e Lagrasta Neto (2008, p. 44) ao abordar acerca da mediação no âmbito judicial, deve-se manter alerta para que a satisfação – com certa amplitude – do cidadão possa ser alcançada pela composição da lide. Ainda, em Luís Alberto Warat (2001, p. 87) pode-se compreender que a resolução através da consensualidade pode “atender qualquer tipo de conflito”, levando a intelecção da amplitude desse procedimento, dissonante da jurisdição, que deve observar os limites das competências *ratione materiae*.

Fundamentado em legislações, resoluções e atos normativos, o Poder Judiciário de Santa Catarina leva à sociedade a resolução de conflitos através da justiça multiportas, ideia que visa trazer, além da jurisdição, outras formas adequadas – e não mais alternativas – para a resolução dos conflitos, com notória observância às regras impostas para a aplicação dos seus métodos.

Com normas específicas, a capacitação passa a ser exigida para os profissionais que atuam no campo da conciliação e da mediação judicial e extrajudicial, o que molda uma nova realidade, com foco na satisfação do jurisdicionado. Essa capacitação advém de normas emanadas pelo Conselho Nacional de Justiça, repousada na Resolução CNJ n. 125/2010 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010), que formata a política pública para a resolução dos conflitos, com metodologia de atuação descrita em Manual



específico, este elaborado para a condução esportiva dos procedimentos que foram até então na modalidade presencial.

Mas, com a necessidade de ampliar o acesso dos métodos de autocomposição à sociedade, insere-se a possibilidade das sessões de conciliação por meio de aplicativo de mensagens instantâneas na forma textual, face sua abrangência e a facilidade de sua utilização. Contudo, da utilização desta ferramenta, que tem um caráter predominantemente informal, nasce também a possibilidade de analisar como serão aplicadas as técnicas, as habilidades e as estratégias de um procedimento de conciliação, ciente que a construção originária daquele Manual atenta para procedimentos presenciais, v.g., disposição de móveis, atenção à leitura corporal, tom de voz, etc. Entretanto, esse novo cenário virtual traz desafios que devem ser norteados pelos princípios e pelos procedimentos aplicáveis, dentro do contexto de sessões *on-line* através do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*.

O método utilizado para alcançar o objetivo do estudo foi o empirista, que tem sustentáculo em Francis Bacon (1561 - 1626), pai do empirismo, que considera o conhecimento baseado na experiência; a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta e são elaboradas a partir de constatações particulares.

Segundo Mezzaroba e Monteiro (2014, p. 111), “o método indutivo fundamenta-se na generalização de propriedades comuns em determinado número de casos possíveis de serem observados em todas as ocorrências de fatos similares que sejam verificadas no futuro”.

Sob um ponto de vista mais voltado à aplicação de uma técnica propriamente dita em um determinado caso, a palavra “empírico” compreende evidência sobre o mundo baseada na observação ou experiência, ou seja, em dados, fatos sobre o mundo. A evidência pode ser quantitativa (numérica) ou qualitativa (não-numérica). (BONETTI COUTO; OLIVEIRA, 2016, p. 771-801).

Utiliza-se de um quantitativo de 50 (cinquenta) processos de sessões via *WhatsApp*, número apto a alcançar uma análise dos dados objeto do estudo. Quantidade é aquilo que pode se mensurar, nesta inteligência a pesquisa em linhas descritivas, razão pela qual a “descrição rigorosa das informações obtidas é condição vital para uma



pesquisa que se pretenda quantitativa”. Enquanto a pesquisa quantitativa busca medir seus dados, a pesquisa qualitativa vai identificar as características contidas naquelas sessões nos termos das leis e normas atinentes e analisá-las procurando determinar sua natureza, de acordo com as hipóteses estabelecidas pelo pesquisador. (MEZZAROBÀ; MONTEIRO, 2014, p. 134).

Os objetivos alcançados restaram por cotejar as técnicas propostas (necessárias) pelas legislações e conhecimentos científicos com os contextos gravados nos ambientes virtuais, bem como mensurando os êxitos qualidade na entrega da prestação jurisdicional.



2 O JUDICIÁRIO E A NECESSIDADE DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O Judiciário brasileiro, um dos poderes que integra e alicerça a democracia, detém o *juris dicere*, possibilidade de dizer o direito e resolver os conflitos que a sociedade leva à sua apreciação. Com o advento da Constituição Federal de 1988, pode-se verificar que este Poder “passou a exercer suas funções de maneira mais ampla” conforme as lições de Susana Bruno (2012, p.28), para atender a necessidade de amplitude das atividades que importam em dar acesso à justiça ao cidadão, preceito constitucional.

Ainda, nos dizeres da autora Susana Bruno (2012, p. 33), há empecilhos para que o cidadão tenha esse acesso à justiça, tais como “elevados valores das custas judiciais, a morosidade, a desigualdade das partes tanto em relação aos recursos financeiros quanto na aptidão para reconhecer seus direitos”, o que abre espaço suficiente para acolher um meio célere, de custo reduzido e de eficácia para a solução de litígios sociais: a autocomposição. Em sua obra, Silvia Regina Danielski (2018, p.43) ensina que as “questões que devem ser enfrentadas” residem em acesso a uma justiça gratuita, diversificação para tratar as demandas e proporcionar uma forma de empoderar a sociedade para reconhecer a ofensa a um direito e para garantir acesso à justiça.

Para Juliano da Costa Stumpf (2008, p.10), a morosidade do Poder Judiciário é problema a ser ultrapassado e compreende “[...] a **criatividade e a inovação** como meios de alcançar, no âmbito do Poder Judiciário, a eficiência de suas atividades” (grifo nosso). Essa premissa faz inferir acerca da utilização de métodos de autocomposição, estes já utilizados pelas civilizações “mais remotas”, conforme ensina Diego Faleck e Fernanda Tartuce (2016). Estes métodos contemplados na legislação pátria necessitam, tão somente, de uma implantação focada nas suas normas, com vista ao bom funcionamento, tornando-se aliado da entrega da prestação jurisdicional célere, e assim fazer o acesso à justiça desburocratizado e célere.

Com sustentáculo nas prerrogativas constitucionais conferidas, em 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ edita a Resolução CNJ n. 125/2010, com o objetivo de disciplinar a Política Judiciária Nacional de tratamento



adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, que estabelece metas nacionais de autocomposição.

O Novo Código de Processo Civil, que passou a vigor em 18 de março de 2016, trouxe reforço à conciliação e à mediação – vez que a versão anterior trazia sutis dispositivos acerca das conciliações e nenhuma alusão à mediação – e deu guarida a projetos que contemplam a pacificação social pelos métodos adequados de solução consensual de conflitos, com a utilização dos meios que possam atender à sociedade. E no mesmo ano da sanção do Digesto Procedimental Civil, o ordenamento jurídico foi contemplado com a Lei n. 13.140 de 26 de junho de 2015 que, com fulcro no art. 1º, dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

A movimentação de legislações e normativas, em nível nacional, deu passo significativo à guarida para os métodos de autocomposição, e por certo que vem ao encontro de colaborar no enfrentamento de um Poder Judiciário sobrecarregado em seu acervo de processos, conforme se extrai da leitura dos Anais do Seminário da Lei 13.140/2015, de autoria do Desembargador Cesar Cury (2015, p. 69), que aduz sobre a distribuição de processos, onde alcança 28 milhões apenas nos Juizados Especiais. E, neste contexto faz-se necessária a criatividade e a inovação para que seja possível implantar e implementar mecanismos efetivos de solução de conflitos, uma vez que a matéria já se apresenta com comandos normativos atinentes.

Neste cenário, com legislações fortes e uma indicação que de que o Conselho Nacional de Justiça deve manter os métodos autocompositivos como um objetivo permanente, consoante ao que preconiza a Meta 3 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020) é que a conciliação e a mediação se firmam para ampliar as atuações no âmbito do Poder Judiciário, inclusive utilizando-se das ferramentas tecnológicas disponíveis.

Com o advento do Novo Código de Processo Civil vieram conceitos com vista a diferenciar os procedimentos de conciliação e de mediação, insculpidos nos §§ 2º e 3º. Mas é imperioso dar evidência de que ambos métodos se atêm a pacificar os conflitos da sociedade e compreender que a conciliação é uma variante da mediação avaliativa (VASCONCELOS, 2017, p. 64). A Resolução CNJ n. 125/2010, em seu turno, elencou



os princípios e garantias destes métodos de autocomposição, descritos no Anexo III daquela normativa, a ser aclarado neste estudo.

O Poder Judiciário de Santa Catarina envida esforços para dar guarida aos métodos de resolução de conflitos, seja por meio de comandos normativos ou de projetos de magistrados e servidores engajados na solução pacífica dos conflitos. Ficam evidentes estes esforços quando analisadas as normas internas editadas para utilização da tecnologia em procedimentos de composição e os estímulos aos projetos que conduzem o Poder Judiciário catarinense nos caminhos da pacificação social.

Ao trazer à baila a tecnologia e constatar que se trata de uma realidade na sociedade contemporânea, busca-se nas lições de Nicolau Sevcenko (2001) quando assevera que a sociedade deve se adequar às vicissitudes tecnológicas e não o contrário. Neste compasso, o Poder Judiciário de Santa Catarina se adequa aos meios tecnológicos disponíveis, colocando-os à disposição da sociedade para a resolução dos conflitos (lides judicializadas) com celeridade, acessibilidade e eficiência.

A atuação de profissionais da conciliação ou mediação em sessões *on-line* é um procedimento que teve início ainda no século passado, conforme se extraí dos ensinamentos de Gabriela Vasconcelos Lima e Gustavo Raposo Pereira Feitosa (2016, p. 55) que “as formas de solução de conflitos *online* começaram a ser pensadas no início dos anos 1990”, guardada as necessárias adequações de ferramentas e de procedimentos normatizados, considerando que tal regramento está posto hodiernamente.

Com a possibilidade de sessões *on-line* de conciliação e mediação, surge a necessidade de verificar acerca dos comandos normativos que regem estes procedimentos, em especial, as questões de utilização das técnicas que foram elaboradas a partir de aplicação em sessões presenciais, v.g., “mesa redonda” e “tom de voz eficiente” nos termos do Manual de Mediação (2016, p. 163 e 220), a fim de possibilitar uma adequação aos procedimentos no ambiente virtual.



3 A CONCILIAÇÃO ON-LINE: DESAFIOS EM SESSÕES VIRTUAIS

Ao compreender que a conciliação e a mediação estão em crescente inserção no âmbito do Poder Judiciário e com vista a concatenar esforços para a entrega da prestação jurisdicional, deve-se não desfocar de que a missão destes métodos de autocomposição, em essência, é entregar a pacificação social, com lastro na leitura de Susana Bruno (2012, p. 98), uma vez, que o conciliador não reduz “o problema ao processo”, afastando assim a lide das normas positivadas e indo ao encontro da busca pela satisfação do jurisdicionado.

A morosidade na justiça pode ter papel importante no fortalecimento dos métodos de autocomposição, conforme afirmam Grinover, Watanabe e Lagrasta Neto (2008, p. 3) que a morosidade, o custo e a burocratização, designadas pelos autores de “crise na justiça” fizeram renascer as “vias conciliatórias” e também empoderaram estes métodos, dando conta de que eles podem “levar à solução controvérsias que frequentemente não chegam a ser apreciadas pela justiça tradicional”, isto é, a satisfação do cidadão. Deve-se desvelar que a autocomposição ainda se depara com dificuldades, por fatores que merecem estudos aprofundados não sendo este, mas neste tema proeminente trazer os ensinamentos de Kazuo Watanabe (2007, p. 6) que apontam numa formação acadêmica voltada para a solução “contenciosa e adjudicada dos conflitos”, situação que já se demonstra superada, vez que estudo ora apresentado pode se contrapor às formações acadêmicas pretéritas.

Neste contexto, buscar-se-á trazer conceitualmente os princípios da conciliação e da mediação, que são a base dos procedimentos na aplicação daqueles métodos de autocomposição e que devem estar acompanhados por técnicas, habilidades e estratégias, para afastar um possível “amadorismo”, cediço que este pode ter permeado a autocomposição em épocas mais remotas, mas que com o advento da política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos o espaço reserva-se ao profissionalismo.

3.1 A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO: A BUSCA DA RESOLUÇÃO DE LIDES NO JUDICIÁRIO.

Os métodos de autocomposição para resolução dos conflitos – conciliação e a mediação – vêm ganhando espaço por fatores já percorridos e crucialmente pela satisfação do cidadão. Na literatura de Fabiana Marion Spengler (2010, p. 319), verifica-se que a mediação tem o “intuito de satisfação do desejo” do cidadão em substituição a uma coerção sancionada legalmente.

E da obra de Luís Alberto Warat (2001, p. 89) se traz o complemento, que segundo o autor, a “mediação seria um salto qualitativo para superar a condição jurídica da modernidade, baseada no litígio e apoiada em um objetivo idealizado e fictício”, o que ratifica que através da composição haja além da solução da lide, a satisfação das pessoas envolvidas.

Neste sentir, pode se inferir que a composição está muito à frente de “baixar” um processo judicializado ou enfrentar – reduzir – o acervo, não que seja menos importante, mas se está diante de meios legais, em “sede constitucional como infraconstitucional” conforme ensina Susana Bruno (2012, p. 81), de pacificar a sociedade por meio da resolução de seus conflitos.

Constatado que os métodos conciliação e a mediação têm a função que vai além de uma resolução do conflito, isto é, busca pacificar a sociedade, pode-se então descrever as conceituações que se apresentam distintas, mas com essências similares. O Novo Código de Processo Civil traz estas distinções no campo da atuação do profissional, descrito pelo legislador nos §§ 2º e 3º do art. 165 e a doutrina, em seu turno, debruçou-se para trazer os ensinamentos aprofundados.

Neste diapasão traz-se à baila os ensinamentos de José Rogério Cruz e Tucci (2018, p.175) que com assim leciona:

A mediação constitui um mecanismo de solução de conflitos no qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, fomenta o diálogo entre as partes, para que elas próprias construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para



o problema. Geralmente, é ela recomendada para litígios mais complexos, que envolvam várias questões entre as partes.

A conciliação, por sua vez, é um meio empregado em conflitos mais singelos e menos abrangentes, nos quais o terceiro normalmente se porta de forma mais ativa, embora sempre neutra e imparcial. Normalmente é um procedimento consensual mais breve, que trabalha alvitando efetiva harmonia entre os litigantes.

Seguindo a mesma linha doutrinária, Luiz Antônio Scavone Junior (2016, p. 273), complementa:

[...] a conciliação implica na atividade do conciliador, que atua na tentativa de obtenção da solução dos conflitos sugerindo a solução sem que possa, entretanto, impor sua sugestão compulsoriamente, como se permite ao árbitro ou ao juiz togado.

[...]

Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial e sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Com esteira nas doutrinas lecionadas pode-se concluir que o conciliador difere do mediador, ainda que ambos pacifiquem a sociedade, resolvam as lides e estejam no modal da autocomposição. É que este atua com o fito de colaborar para o reestabelecimento do diálogo entre as partes e aquele implica em fazer sugestões de forma mais ativa, mas sem desfocar da promoção do consenso que será construída pelas partes.

Estas semelhanças e diferenças se faz necessário trazer à baila, haja vista que ao conhecer o método, seus princípios e os procedimentos, o profissional capacitado pode melhor aplicar no caso concreto e assim conduzir de forma mais adequada a sessão.

Ao trazer o termo “profissional” da conciliação, entende-se o atuante com a devida capacitação nos termos que disciplina a legislação e os comandos normativos. Busca-se no art. 7º da Lei 9.099/1995 a regra legal, determinada pelo legislador, que os conciliadores serão recrutados “preferencialmente” entre os bacharéis de direito, cabendo aqui depreender que há espaço para outras formações acadêmicas.

A Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015 versa “sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”, e em seu art. 11 determina que o mediador seja “pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida



pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM”.

Mas ao conciliador e ao mediador é imposta a capacitação, estando esta disciplinada na Resolução CNJ n. 125/2010, art. 12 onde determina que “somente serão admitidos **mediadores e conciliadores capacitados**” (grifo nosso), repousando as diretrizes da capacitação no Anexo I da resolução em comento. O que é imperioso destacar no que tange à exigência para capacitação de ambos profissionais: conciliadores e mediadores, mantêm mesma carga horária para estas formações e mesmo conteúdo programático.

Posto isso, pode-se compreender que a atuação de conciliador ou a de mediador prescinde de uma capacitação idêntica, por meio de capacitação contendo 100 horas/aula (40 horas teóricas e 60 horas práticas supervisionadas), e os mediadores devem ter formação em curso superior há mais de dois anos.

3.2 A TECNOLOGIA ALIADA DA JURISDIÇÃO E DO JURISDICIONADO

As tecnologias implementadas em âmbito de judiciário caminham em passos similares às necessidades e às conveniências, como é cediço, v.g., a substituição da máquina de escrever pelo computador, o processo físico pelo processo digital, mudanças que contribuem para melhor entregar uma prestação jurisdicional.

Concernente ao processo digital, este advém da letra da Lei n. 11.419 de 19 de dezembro de 2006, que dispõe acerca do objetivo de disciplinar o “uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais” conforme art. 1º, para então tornar-se o “divisor” entre os “escaninhos” e os “computadores”, pois a partir daquele ano o processo digital é uma realidade irreversível.

Neste mesmo ano de 2016, o Conselho Nacional de Justiça ao julgar o Procedimento de Controle Administrativo n. 0003251-94.2016.2.00.0000, sendo Relatora



a Desembargadora Daldice Santana, a Conselheira do Conselho Nacional de Justiça trouxe entendimento acerca da Lei 9.099/1995, no art.19, que [...] “a utilização da tecnologia ainda **não era uma realidade no ano de 1995, como é nos dias atuais** (grifo nosso). Ainda assim, o legislador teve o cuidado de prever em cláusula aberta a utilização de ‘qualquer meio idôneo’ no âmbito dos juizados” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016), para julgar procedente pedido de Gabriel Consiglierio Lessa, Juiz de Direito da Comarca de Piracanjuba/GO, validando assim portaria que permite intimação por *WhatsApp* em sistema de Juizados Especiais. Neste prisma resta demonstrada que a tecnologia do aplicativo de mensagem instantânea *WhatsApp* em atos processuais torna-se factível, vez tratar-se de aplicativo acessível e com segurança.

Quando se adentra em tecnologias aplicadas na resolução de conflitos, ainda que contemporâneas, Gabriela Vasconcelos Lima e Gustavo Raposo Pereira Feitosa ensina que o ponto inicial da ODR - *Online Dispute Resolution*, teve início dos anos 1990. Estes autores ainda descrevem que “ODR consiste na utilização da tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste” (2016, p. 54), levando a inferir que esta tecnologia para as sessões *on-line* tem espaço em várias etapas da autocomposição, ou seja, desde a pré-mediação, passando pelas sessões com as partes, culminando na emissão do termo.

Não se pode olvidar que a tecnologia a serviço da conciliação e da mediação – desde que observada as normas – torna-se uma aliada e pode ser utilizada para entrega da prestação jurisdicional célere e eficiente, e possibilitar a mitigação dos custos do erário.

Ao discorrer este tópico acerca da tecnologia em âmbito de poder judiciário, não se pode passar *in albis* o momento em que país atravessa, ou seja, a pandemia da COVID-19, que insere – exige – um modal de comunicação pelas ferramentas virtuais, face a regra do necessário distanciamento social (OMS, 2020). A primeira sessão plenária por videoconferência do Supremo Tribunal Federal ocorreu em 15 de abril de 2020, com pronunciamento do Excelentíssimo Ministro José Antônio Dias Toffoli, Presidente da Excelsa Corte, que registrou “o pleno funcionamento das atividades jurisdicionais da Corte se dá graças ao uso de ferramentas digitais e da tecnologia da informação[...]”, firmando que “agora, como nunca antes, o virtual é o real” (SUPREMO TRIBUNAL



FEDERAL, 2020), o que dá plena relevância para que a tecnologia esteja a serviço da jurisdição e do jurisdicionado.

3.3 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: PRINCÍPIOS E PROCEDIMENTOS.

Já superada as conceituações acerca da conciliação e da mediação, estando-as devidamente na inteligência de métodos para solucionar conflitos de forma pacífica, deve-se, também, compreender que “**não há uma regra absoluta** que recomende a conciliação para os conflitos objetivos e a mediação para os conflitos subjetivos” conforme leciona Grinover, Watanabe e Lagrasta Neto (2008, p. 55) (grifo nosso), onde cabe ao profissional qualificado compreender o conflito e ter a capacidade de escolher o método mais adequado, momento em que a aplicação dos procedimentos, técnicas e estratégias com observância aos princípios, norteará a necessidade deste ou daquele método, para prover à sociedade o objetivo central: satisfação das partes e resolução do conflito.

Os métodos de autocomposição estão alicerçados em normas e técnicas específicas, como é cediço, para tanto traz-se o art. 1º, Anexo III da Resolução CNJ n. 125/2010, onde versa acerca da atuação de conciliadores e mediadores judiciais. Ao perscrutar a obra de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery (2016, p. 699), transcreve-se estes princípios e os objetivos a serem alcançados por meio deles:

I - Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II - Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III - Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV - Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

V - Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou



interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI - Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII - Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII - Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito. (Grifo nosso).

Ao transcrevê-los deve-se entender que “os princípios constituem, em síntese, normas finalísticas, e não prescritivas, como as demais constantes da lei” conforme as lições de Durval Hale, Humberto Dalla Bernardina de Pinho e Trícia Navarro Xavier Cabral (2016, p. 51). Nesta senda, deve-se dar a manutenção destes em todos os procedimentos de conciliação ou de mediação.

Concernente aos objetivos de cada princípio, descritos pelos autores Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery (2016), tem-se o intento de deixar translúcida a essência destes e, por certo, conduzir a reflexão das suas aplicações em todas as modalidades de sessões de conciliação ou de mediação.

As regras acerca dos procedimentos estão elencadas no art. 2º do mesmo anexo, sem distinção entre os métodos de autocomposição: conciliação e mediação. Trazido a lume alhures as diferenças destes métodos, colhe-se que o Conselho Nacional de Justiça exige a aplicabilidade dos princípios e dos procedimentos a ambos métodos de autocomposição, inclusive dos conteúdos programáticos para os cursos de capacitação destes profissionais.

Estes procedimentos, lecionados pelos autores Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery (2016, p. 700), trazem de forma minuciosa acerca das regras impostas aos profissionais da conciliação e da mediação, que são: I – Informação; II - Autonomia da vontade; III - Ausência de obrigação de resultado; IV - Desvinculação da profissão de origem; e V - Compreensão quanto à conciliação e à mediação.

Para melhor compreensão dos procedimentos lecionados por Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery (2016), descrevem que a informação é o ato de prestar esclarecimentos acerca dos procedimentos que serão adotados, inclusive dos princípios



que regem a conciliação e a mediação; a autonomia da vontade é acolher com respeito o entendimento de cada um dos atores da lide e, propiciar que a decisão será construída de forma volitiva pelas partes envolvidas; ausência de obrigação de resultado vem ao encontro do ato ter autonomia das partes construírem o acordo, não deve ocorrer uma imposição para a composição, apenas o profissional deve se comportar como “facilitador” ou “transformador do processo” (VASCONCELOS, 2017, p. 171); a desvinculação da profissão de origem está ligado ao profissional o dever deste procedimento, pois a ele cabe deixar límpido que sua atuação é de conciliador e de mediador, não podendo atuar com ações e orientações concernente à sua formação; e, compreensão quanto à conciliação e à mediação não decorre das partes estarem cientes dos procedimentos e sim no tocante ao seu resultado, caso ocorra, pois uma conciliação inexecutável poderá gerar novos conflitos.

Ao perquirir a obra em comento e o comando normativo emanado pelo Conselho Nacional de Justiça, pode-se constatar que se tratam de regras de condutas que requerem dos profissionais capacitados a necessária aplicação nas sessões de conciliação e de mediação, sejam presenciais ou na modalidade *on-line*, carecendo por certo de análises das aplicabilidades em âmbito virtual.

As técnicas propostas para que se busque alcançar o reestabelecimento do diálogo ou o acordo em si representam as habilidades que são demonstradas pelos profissionais capacitados. Nas anotações de Carlos Eduardo Vasconcelos (2016, p. 161) destaca-se “atitude de acolhimento”, “escuta ativa”, “perguntas sem julgamentos”, “reciprocidade escuta-fala”, “mensagem do ponto de vista pessoal”, “prioridade à questão relacional”, “validação de sentimentos com empatia” e “reformulação de mensagens ofensivas”, estando estas técnicas intrinsecamente ligadas aos princípios e as regras, otimizando a sessão e afastando decisões de caráter meramente subjetivos.

Em mesmo sentido, busca-se no Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (2016, p. 199), que a técnica do *rapport* tem por escopo o “estabelecimento de uma relação de confiança”, isto é, o conciliador e o mediador devem estabelecer esta relação com as partes e seus patronos, sendo este o esteio para o procedimento desenvolver-se de forma produtora e ainda para que possa dar guarida às demais técnicas que devem ser empregadas no decorrer da sessão. Colhe-se ainda do

referido manual (2016, p. 208) as estratégias de atuação, como “ouvir as partes ativamente”, “concentração na resolução da disputa”, “imparcialidade e receptividade”, “sensibilidade do mediador”, “evitar preconceitos”, “separar as pessoas do problema”, “despolarização do conflito”, “reconhecimento e validação dos sentimentos”, “silêncio da mediação”, “compreensão do caso”, “identificação das questões, interesses e sentimentos” e “fragmentar as questões”, cabendo ao profissional a aplicação nas conciliações e nas mediações.

As técnicas, habilidades e estratégias de um procedimento de conciliação e de mediação oportunizam um procedimento adequado e com qualidade, além de ter o condão de elevar os métodos de autocomposição para um patamar de modal científico de resolução de conflito. Para fundamentar a assertiva posta, busca-se na obra de Fernanda Tartuce (2016, p. 219) que “é de grande relevância a conscientização sobre **a necessária aplicação de técnicas adequadas** no manejo dos meios de composição de controvérsias” (griso nosso), impondo uma capacitação que possa oferecer ao profissional habilidades para escolher as técnicas adequadas no caso concreto. Não se pode olvidar que as técnicas, habilidades e estratégias – sendo esta a proposta – merecem adequações para uma sessão de conciliação ou de mediação não presencial, isto é, uma sessão *on-line*.

3.4 CONCILIAÇÃO POR MEIO DE APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEA *WHATSAPP* NO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

A tecnologia em âmbito de Poder Judiciário é uma aliada na gestão e traz inúmeros benefícios à sociedade e à administração da coisa pública. Pode-se citar a colaboração na redução do acervo processual, na entrega da prestação jurisdicional com celeridade e na satisfação do jurisdicionado. Nas lições de Aline Anhezini de Souza *et al* (2018, p. 502), encontra-se lastro para corroborar a intelecção posta, que diz:

Quanto à chegada de novidades tecnológicas ao mercado jurídico, há que se dizer que o Direito é apenas mais um dos ramos que será, em poucos anos, completamente revolucionado, em face da aplicação de algoritmos aos conflitos, à introdução de novas ferramentas tecnológicas e de diferentes abordagens para resolver conflitos.



Ainda que a literatura da Aline Anhezini de Souza *et al* (2018) prospectasse um futuro “em poucos anos” para a tecnologia revolucionar o judiciário, pode-se asseverar que esse futuro desembarcou recente, exigindo que os métodos de resolução de conflitos fossem colocados à prova para sessões virtuais, pelos diversos aplicativos (*WhatsApp*, videoaudiência, videoconferência, *Hangouts*, *Meet*, *Skype*, etc.) em todo o país, face ao distanciamento social imposto pela pandemia da COVID-19, como já citado.

A escolha pelo aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp* decorre de sua ampla utilização pelos brasileiros, conforme dados extraídos da Revista Exame (ed. *on-line*, 08 mar. 2019), além de ser um meio tecnológico de fácil manuseio, transmissões de dados com criptografia e disponível de forma gratuita aos seus usuários, não obstante outros meios de comunicação atenderem o propósito de interlocução à distância para sessões de conciliação e de mediação.

No ano de 2016 foi elaborado projeto de autoria do Juiz de Direito Edenildo da Silva e da servidora Chrystiane Maria Ulmann, com foco em audiências de conciliação por meio *on-line*, através dos aplicativos *WhatsApp*, *Skype* e *Telegram*. Este projeto recebeu o prêmio na 4ª Mostra de Boas Práticas do Poder Judiciário de Santa Catarina (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2016) e abriu caminho para esta modalidade, vez que se estava diante de quebra de paradigma: usar um aplicativo de mensagens instantâneas não institucional, de fácil acesso à população e sem custos ao judiciário, objetivando a composição em sessões não presenciais.

O referido projeto teve também o reconhecimento do Conselho Nacional de Justiça com o Prêmio “Conciliar é Legal” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016), tema “Conciliação Virtual – *WhatsApp*”, dada a relevância de sua aplicação, acessibilidade ao cidadão e celeridade nas sessões de conciliação e de mediação. Não obstante, há outros meios tecnológicos, inclusive datados anterior a 2016, que foram elaborados para conciliação, podendo-se citar o Fórum de Conciliação Virtual do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, ferramenta desenvolvida e adicionada ao *eproc* (TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 4ª REGIÃO, 2014), sendo normatizada por meio da Resolução n. 125/2012 daquele Tribunal.



No ano de 2017 o aplicativo de mensagem instantânea *WhatsApp* é utilizado pelo Poder Judiciário de Santa Catarina, de forma efetiva e normatizada, para intimações nos Juizados Especiais, com fulcro na Resolução Conjunta GP/CGJ n. 6 de 5 de outubro de 2017 (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2017), o que vem ratificar a eficiência, disponibilidade e o fácil manuseio deste aplicativo.

Em 2018 o Tribunal de Justiça de Santa Catarina promoveu uma reestruturação na Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – COJEPEMEC, através da Resolução n. 16/2018. Tal normativo tem o condão de disciplinar, dentre outros temas, o funcionamento do Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau. Especificamente ao perscrutar o *caput* do art. 13, *in fine*, verifica-se que referido dispositivo trouxe a possibilidade de que as sessões possam ocorrer por meio eletrônico, desbravando uma nova perspectiva para os processos em grau recursal.

Com a norma regulamentadora de sessões por meio eletrônico aprovada, os profissionais capacitados, a atuação em procedimentos de conciliação e mediação tornar-se-ia usual no Poder Judiciário de Santa Catarina em sede de Segundo Grau. Não obstante, a parcimônia deve estar presente pois a pacificação social deve ser o norte, que nos ensinamentos de Fabiana Marion Spengler (2010, p. 329) aduz que: “[...] o risco de introduzir a mediação no sistema jurisdicional é reduzi-la à condição de um mero instrumento a serviço de um sistema judiciário em crise, mais do que a favor da paz social”, com efeito para compreender que os métodos de autocomposição devem seguir regras, técnicas, habilidades e estratégias, seja em sessões presenciais ou *on-line*.

A implantação oficial da modalidade de conciliação e mediação *on-line* por meio do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp* na forma textual ocorreu em novembro de 2018 em âmbito recursal do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, coordenada pelo Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau da COJEPEMEC.

Constata-se que inexistente um manual de mediação para sessões *on-line* em nível de Conselho Nacional de Justiça, que descreva procedimentos e técnicas para nortear os profissionais nesta modalidade, com o dever de observar que doravante esta modalidade de sessão virtual poderá ter espaço singular, o que requer reflexões para que não haja



afastamento daqueles princípios e procedimentos que fazem partes das sessões presenciais.

Ao perquirir os 50 (cinquenta) processos movimentados para as sessões de conciliação e de mediação por meio do *WhatsApp* no modo textual, por meio do Anexo I - amostragem, com fragmentos de textos padronizados, foram comparados o conteúdo destas interlocuções com vista a verificar a presença dos princípios, procedimentos, técnicas e habilidades e assim compreender das possibilidades de dar manutenção às regras impositivas dos procedimentos de autocomposição.

Dispensável, mas não menos importante consignar que, se adentra no conteúdo destas sessões de conciliação *on-line*, com a devida observância às restrições impostas pelo princípio da confidencialidade, que permeia as interlocuções ocorridas durante o procedimento, extraíndo somente o que dá sustentáculo ao estudo.

Nos textos produzidos pelos conciliadores e mediadores judiciais, ocorre diálogos entre as partes, sempre através do profissional da área de conciliação e de mediação. Os textos mostram-se padronizados nas sessões analisadas, levando a depreender que para manter presente os requisitos legais, foi elaborado um *script* utilizado nas sessões analisadas.

Proeminente registrar que a fonte originária das sessões realizadas por meio do *WhatsApp* na forma textual ora analisadas é um rol de processos remetidos ao Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau no ano de 2019, comumente denominado *pauta concentrada*. Para registrar o resultado destes procedimentos, verifica-se que restaram assim descritos: Conciliação *WhatsApp* – SKY com **61,9% êxito**, Conciliação *WhatsApp* – Porto Seguro com **43% êxito** e Conciliação *WhatsApp* – OI com **84% êxito**, conforme dados coletados no Relatório de Gestão da COJEPMEC-2018/2019. Mas repisa-se que a obediência aos princípios e técnicas e a satisfação do jurisdicionado devem reportar ao resultado, vez que se trata do cerne da conciliação e da mediação.

Para a elaboração da sala – *in casu* virtual – de conciliação e de mediação, os participantes elaboraram a criação de um grupo naquele aplicativo de *WhatsApp*, e atribuem ao grupo o nome “número do processo”; se fazem presentes naquele grupo as partes e os seus advogados. Com uma mensagem acolhedora pode-se verificar que foi



denominação aquele espaço de “mesa virtual” (imagens 3 e 4), o que pode trazer acolhimento e sensação de se fazer presente em uma mesa de conciliação e de mediação, dando a intelecção de que a “mesa redonda” cedeu o espaço agora para a “mesa virtual”.

Ao analisar as atitudes de acolhimento, descritas na literatura de Carlos Eduardo Vasconcelos (2017, p. 162), como “afago”, “gestos de bom humor”, “sorriso”, “cadeiras confortáveis”, “café”, “água”, etc., e cotejar com aquelas aplicadas nas sessões objeto do estudo, compreende-se que podem sofrer alguma limitação ou necessidade de adequação, o que leva o profissional à frente da sessão a identificar e minimizar estas limitações. Sobre limitações em ambientes virtuais de resolução de conflitos, socorre-se dos ensinamentos de Gabriela Vasconcelos Lima e Gustavo Raposo Pereira Feitosa (2016, p. 67) ondem afirmam que:

As ferramentas de ODR apresentam uma séria de obstáculos a serem superados para que alcancem seu máximo potencial. Dentre estes desafios, pode-se citar a ausência de contato face-a-face, uma vez que as partes interagem por meio de dispositivo digital.

Os desafios devem ser vistos de uma perspectiva positiva, dando assim ao profissional a possibilidade de estar atento aos detalhes que eram somente coletados em sessões presenciais, estando agora disponíveis de outras formas com o objetivo de superar as limitações impostas neste novo ambiente virtual. Mas sem afastar as técnicas, que devem se fazer presentes em quaisquer ambientes – presencial ou *on-line* – que, consoante a lição de Fernanda Tartuce (2016, p. 231) “o valor da técnica é tão grande que, como visto, muitos autores a associam com o método”, corroborando com a intelecção da imperiosidade destas habilidades do profissional na aplicação da conciliação e da mediação.

Para analisar os procedimentos aplicados nas sessões, há de se perquirir a literatura de Carlos Eduardo Vasconcelos (2017, p. 216), que faz divisões em etapas que podem estar presentes nas sessões de conciliação e de mediação, descritas da seguinte forma: a) “as apresentações, esclarecimentos de abertura e o termo inicial da mediação” onde há o acolhimento, senso de humor, agradecimentos, esclarecimentos acerca da metodologia, tempo de duração, possibilidade de reunião privada, momento da informação de princípios como da imparcialidade e da confidencialidade, aqui é o



estabelecimento do *rapport*; b) “narrativa iniciais dos mediandos”, onde a escuta ativa é o ponto mais relevante, não devendo haver a interrupção e, quando superada passa-se para a próxima etapa; c) “compartilhamento de um resumo do acontecido”, oportunidade para o profissional recontextualizar de forma positiva, o que possibilita novos sentimentos e perspectivas para a solução da lide, o que cabe nesta etapa a possibilidade de sessão individual que foi acordada previamente no lastro do princípio da decisão informada; d) “identificação das reais necessidades” momento para identificar pontos convergentes, valorando-os com vista a fomentar a composição, ainda que não no todo; e) “esforço para criação de opções com base em critérios objetivos” momentos onde as técnicas devem conduzir para empoderar as partes no foco da construção do acordo e, quando trata-se de conciliação poderá haver a intervenção do profissional para sugerir possibilidades reais e exequíveis para a composição; e f) “elaboração do termo final”, devendo ser elaborado com ou sem êxito, com observância ao princípio da confidencialidade, guardada a exceção legal.

Com estreita observância nas etapas lecionadas, onde contêm princípios e procedimentos, pode-se compreender que se adequam tanto para sessões presenciais como para sessões *on-line*. No caso concreto das sessões de conciliação por meio do *WhatsApp* no modo textual, ora analisadas, constata-se que as bases mais sólidas dos princípios e dos procedimentos estão presentes por meio do *script* utilizado, mas com a compreensão de que possíveis limitações podem ocorrer, v.g., acolhimento presencial, sessão individual, comunicação gestual e o real interesse das partes.

Para corroborar acerca da necessidade de analisar gestos e comportamentos, colhe-se do Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (2016, p. 220), que o profissional tem o dever de “estar atento à comunicação não verbal”, pois ao analisar gestos, expressões, linguagem corporal podem indicar os interesses reais das partes. Importante repisar que o manual em voga e a doutrina ensinam com fundamento na condução de sessões de autocomposição presencial, cabendo aqui as técnicas e habilidades do profissional para a melhor condução em ambiente *on-line*.

No que tange a metodologia de interlocução por meio de padrões de escritas (*script*) nas interlocuções, pode-se compreender que colaborou para respeitar a aplicação dos princípios, técnicas e habilidades, não obstante ter algumas mitigações e limites



quando cotejados com os ensinamentos da doutrina e do Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça, mas que devem ter a intervenção do profissional conciliador e do mediador para dirimir eventuais falhas no andamento do processo.

Das sessões analisadas, o centro a ser trazido a lume é que restou clara a satisfação do jurisdicionado pela resolução de um conflito por meio de decisão construída pelas partes envolvidas no conflito e pela entrega da prestação jurisdicional célere, eficiente, acessível, levando em consideração que o meio de sessão *on-line* possibilitou levar a jurisdição ao cidadão sem deslocamento ao Tribunal de Justiça.



CONCLUSÕES

As políticas públicas dos métodos de resolução de conflitos são integrantes dos programas instituídos no judiciário pelo Conselho Nacional de Justiça, como meta a ser cumprida. Estas políticas formam e fomentam a utilização destas ferramentas em âmbito de judiciário, o que possibilita às partes resolverem de forma volitiva seus conflitos.

Neste passo o Poder Judiciário de Santa Catarina dá início em 2018, e com maior ênfase em 2019, o modal de sessões de conciliação e de mediação através de sessões *on-line*, utilizando-se do aplicativo *WhatsApp*, exclusivamente no formato textual em grau recursal para dirimir por meio de autocomposição processos da modalidade *pauta concentrada*.

Através deste projeto de *pauta concentrada*, coletou-se dados de 50 (cinquenta) sessões de conciliação e de mediação, para analisar a aplicação dos princípios e procedimentos descritos nas leis e resoluções atinentes, daí a conhecer as possíveis limitações que seriam impostas, haja vista se tratar de ambiente totalmente distinto do modelo presencia, que traz a sala aconchegante com uma mesa redonda disponibilizada nas unidades judiciárias: agora o ambiente é totalmente virtual.

Com efeito, da análise pode-se inferir que o método elegido nas sessões analisadas foi o da conciliação, vez que as escritas dão conta de interlocução com voz ativa do conciliador e sugestões para a resolução, diferindo do método da mediação. Mas sempre proeminente destacar que a conciliação e a mediação têm suas grandes similaridades e seus princípios são os mesmos.

Como é regra imperativa, a sessão de conciliação e de mediação deve ser conduzida por profissional habilitado, que segue princípios, procedimentos, aplica técnicas e se utiliza de habilidades. Estas regras foram desenvolvidas para ambiente presencial e a transferência para ambiente *on-line* analisado ocorreu por meio da construção de *script*, observado através de padrão e constância dos textos utilizados. Tal *script*, ainda que não encontrasse baliza em manual ou de um rol elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça para utilização em sessões *on-line*, deve contar com adequações e as habilidades dos profissionais capacitados para mitigar possíveis limitações.



Inquestionável que o mundo vivencia um momento de restrições com a COVID-19, onde o distanciamento social se faz necessário e a utilização de meios tecnológicos para comunicação e interação tornou-se regra. Como já registrado, as sessões analisadas datam época pretérita, onde sessões de conciliações e de mediações *on-line* eram exceções, dando-se preferência para a sessão presencial em face de toda a ritualística processual. Neste diapasão o propósito do estudo se solidifica, e firma posição de que a condução de sessão *on-line*, em diferentes modalidades (texto, áudio ou vídeo), não pode se afastar dos princípios e dos procedimentos atinentes aos referidos métodos neste modal virtual

No estudo pode ser compreendido que os cursos de formações dos profissionais em conciliação e mediação e o Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça, editado em 2016, pendem de cuidar de sessão de conciliação e de mediação por meio *on-line*, seja pela modalidade textual ou videoaudiência, dando um foco para que os profissionais sejam capacitados para desenvolver habilidades de adequar os princípios e os procedimentos para o ambiente virtual.

Posto isso, conclui-se que o estudo vem ao encontro de provocar um debate acerca da necessidade dos cursos de capacitação de conciliadores e de mediadores possa inserir esta modalidade de sessão virtual em sua grade, bem como uma instar uma discussão para a construção de manuais de procedimentos. Esta linha vem ao encontro de inibir construções a partir de subjetividade e possíveis interpretações equivocadas das regras impostas, sem desfocar que o principal objetivo é a resolução pacífica dos conflitos e a entrega da satisfação ao cidadão.



REFERÊNCIAS

AGRELA, Lucas. **Este é o hábito mais comum dos brasileiros no *WhatsApp***. 2019. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/tecnologia/este-e-o-habito-mais-comum-dos-brasileiros-no-whatsapp/>. Acesso em: 28 mar. 2020.

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha (Org.). **A Mediação no Novo Código de Processo Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

BACON, Francis (1561 - 1626). Disponível em: http://www.filosofia.com.br/historia_show.php?id=69> Acesso em 31 out. 2019.

BONETTI COUTO, Mônica; OLIVEIRA, Simone Pereira de. **Gestão da justiça e do conhecimento: a contribuição da jurimetria para a administração da justiça**. v. 2. 43. ed. Curitiba: Revista Jurídica, 2016.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil (1988)**. Promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm> Acesso em: 23 out. 2018.

_____, **Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm> Acesso em 31 out. 2019.

_____, **Manual de Mediação Judicial**. Ministério da Justiça. Secretaria de Reforma do Judiciário, 2009.



_____, **Resolução n. 125, de 22 de novembro de 2012.** Disponível em <https://www2.trf4.jus.br/trf4/diario/visualiza_documento_adm.php?orgao=1&id_materia=12136&reload=false> Acesso em: 24 mar 2020.

BRUNO, Susana. **Conciliação: Prática interdisciplinar e ferramentas para a satisfação do jurisdicionado.** Belo Horizonte: Fórum, 2012. 215 p.

BONETTI COUTO, Mônica; OLIVEIRA, Simone Pereira de. **Gestão da justiça e do conhecimento: a contribuição da jurimetria para a administração da justiça.** v. 2. 43. ed. Curitiba: Revista Jurídica, 2016.

CALDEIRA, Daniel Matos. **COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL EM TEMPOS DE COVID-19: a experiência de Portugal e a lição para o Brasil.** Disponível em: <https://politica.estadao.com.br/blogs/gestao-politica-e-sociedade/comunicacao-governamental-em-tempos-de-covid-19-a-experiencia-de-portugal-e-licoes-para-o-brasil/> Acesso em 04 mai 2020.

CARVALHO NETO, **Contrato de Mediação:** Doutrina e Jurisprudência. 3. ed. São Paulo: Jalovi Ltda., 1991. (Rev. atual.).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, **Justiça em Números:2019.** Disponível em: < https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf >. Acesso em: 09 fev. 2020.

_____, **Manual de Mediação Judicial.** Comitê Gestor Nacional da Conciliação. 6ª ed. 2016.

_____, **Metas Nacionais – CNJ.** Disponível em < <https://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/metask> > Acesso em 12 mar 2020.



_____, **Prêmio “Conciliar é Legal” 2016**. Disponível em
<<https://www.cnj.jus.br/cnj-divulga-vencedores-do-premio-conciliar-e-legal-2016/>>
Acesso em 12 mar 2020.

_____, **Procedimento de Controle Administrativo – CNJ**. Disponível em: <
<https://www.cnj.jus.br/InfojurisI2/Jurisprudencia.seam?jurisprudenciaIdJuris=48574&indiceLi> > Acesso em 07 mar 2020.

_____, **Resolução n. 125/2010**. Disponível em:
<<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>> Acesso em 30 out. 2019.

CURY, Desembargador Cesar. **A Lei n. 13.140-2015 e a mediação Pré-judicial Obrigatória**. Bahia: Copedem /Enfam / Enamat, 2015.

DANIELSI, Silvia Regina. **Mediação Judicial: um diálogo entre direito & fato**. Um diálogo entre Direito & Fato. Florianópolis: Emais, 2018.

EGGER, Ildemar. **Cultura da Paz e Mediação: uma experiência com adolescentes**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008.

ESCOLA NACIONAL DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE
MAGISTRADOS -ENFAM. **Resolução n. 06/2016**. Disponível em <
<https://www.enfam.jus.br/mediacao/> > Acesso em 26 out 2019.

FALECK, Diego. TARTUCE, Fernanda. Introdução histórica e modelos de mediação.
Disponível em < <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/06/Introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-Faleck-e-Tartuce.pdf> >. Acesso em 08 fev 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini (Coord.); WATANABE, Kazuo (Coord.); NETO, Caetano Lagrasta (Coord.). **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação**



jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2008.

GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. **Mediação no Judiciário: Teoria na Prática.** Brasília: Edu Primavera Editorial, 2011.

HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). **O Marco Legal da Mediação no Brasil: Comentários à Lei n.º 13.140 de 26 de junho de 2015.** São Paulo: Atlas, 2016.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias.** Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53- 70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360/5586>>. Acesso em: 20 mar 2020.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **ONLINE DISPUTE RESOLUTION: Tecnologia a serviço do acesso à justiça.** 2019. 20 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, UFSC, Araquari, SC, 2019.

MEZZAROBÀ, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilho. **Manual de Metodologia da Pesquisa no Direito.** 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Maria de Andrade. **Código de Processo Civil Comentado.** 16. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. (Rev. atual. e ampl.).

OLIVEIRA, Patrícia Roberta Leite; NUNES, Tiago. **Sistema Multiportas para Solução Adequada de Conflitos de Interesses: mediação, conciliação e arbitragem.** Direito & Realidade, v.6, n.6, p.56 - 74/2018. Disponível em: <http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/direito-realidade/article/view/1388/965>. Acesso em: 12 abr. 2020.

RODAS, João Grandino; SOUZA, Aline Anhezini de; POLONI, Uliana; SILVA, Guilherme Bertipaglia Leite da; DIAS, Eduardo Machado. **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil.** Curitiba: Prisma, 2018.



SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem: Mediação e Conciliação**. 7. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: Por uma Outra Cultura no Tratamento de Conflitos**. Ijuí: Unijuí, 2010.

STUMPF, Juliano da Costa. **Poder judiciário: morosidade e inovação**. Dissertação (Mestrado Profissional em Poder Judiciário) - FGV - Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2009.

SUPREMO TRIBUNAL FERDEAL. **Abertura da Sessão Plenária de 15 de abril de 2020 - Primeira Sessão Plenária por Videoconferência**. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=441404>. Acesso em: 06 maio 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016 (Rev. atual. e ampl.)..

TONIN, Mauricio Moraes. **Arbitragem, Mediação e Outros Métodos de Solução de Conflitos Envolvendo o Poder Público**. São Paulo: Almedina, 2019.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, **4ª Mostra de Boas Práticas do PJSC - edição 2016**. Disponível em: [≤https://portal.tjsc.jus.br/web/sala-de-imprensa/-/4%C2%AA-mostra-de-boas-praticas-do-pjsc-divulga-trabalhos-selecionados-para-edicao-2016?redirect=https%3A%2F%2Fportal.tjsc.jus.br%2Fweb%2Fsala-de-imprensa%2Fnoticias-old%3Bjsessionid%3D1D6AA76FD37FEA8FE6A2E830097221F1%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_3dhcl9H4ihA%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D2%26p_p_col_count%3D4%26_101_INSTANCE_3dhcl9H4ihA_advancedSearch%3Dfalse%26_101_INSTANCE_3dhcl9H4ihA_keywords%3D%26_101_INSTANCE_3dhcl9H4ihA_delta%3D20%26p_r_p_564233524_resetCur%3Df](https://portal.tjsc.jus.br/web/sala-de-imprensa/-/4%C2%AA-mostra-de-boas-praticas-do-pjsc-divulga-trabalhos-selecionados-para-edicao-2016?redirect=https%3A%2F%2Fportal.tjsc.jus.br%2Fweb%2Fsala-de-imprensa%2Fnoticias-old%3Bjsessionid%3D1D6AA76FD37FEA8FE6A2E830097221F1%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_3dhcl9H4ihA%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D2%26p_p_col_count%3D4%26_101_INSTANCE_3dhcl9H4ihA_advancedSearch%3Dfalse%26_101_INSTANCE_3dhcl9H4ihA_keywords%3D%26_101_INSTANCE_3dhcl9H4ihA_delta%3D20%26p_r_p_564233524_resetCur%3Df)

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. Eproc: processo eletrônico da Justiça Federal da 4ª Região completa cinco anos. 2014. Disponível em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=10500. Acesso em: 06 maio 2020.



TUCCI, José Rogério Cruz e. **Comentário ao Código de Processo Civil: Procedimento Comum Arts. 318 a 368.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

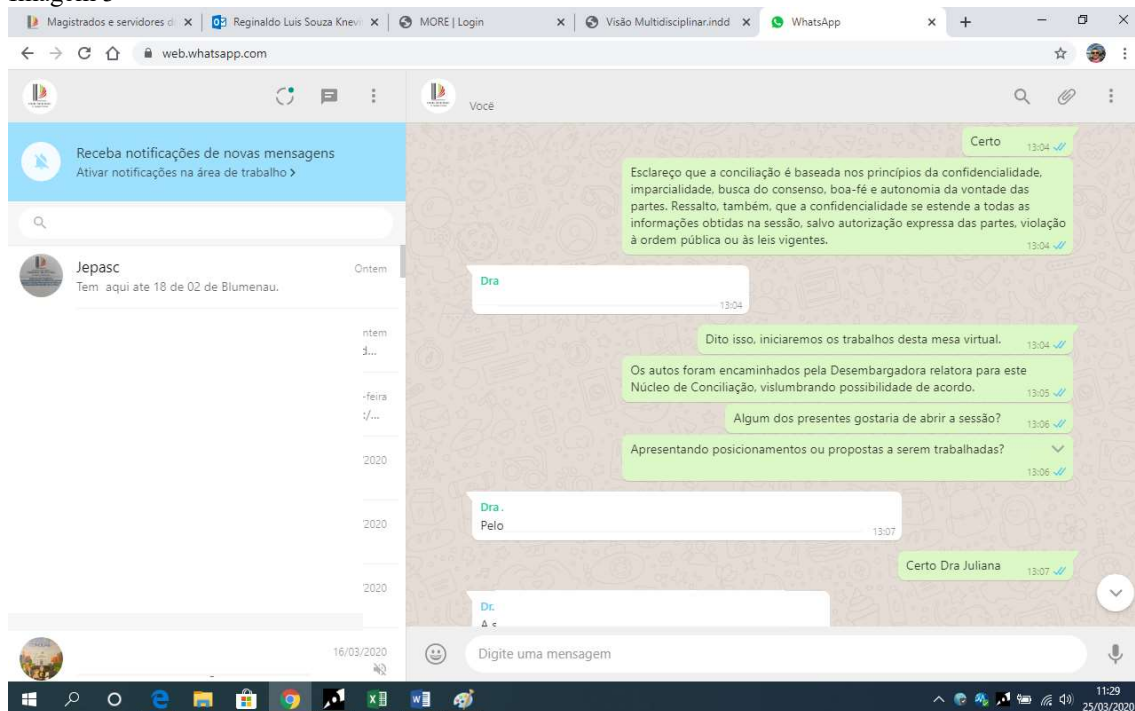
VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas.** 4. ed. Rio de Janeiro: MÉTODO, 2015.

WARAT, Luís Alberto. **Em nome do acordo: a mediação no direito.** Florianópolis: Modara, 2018.

_____, **Ofício do Mediador.** Florianópolis: Habitus, 2001.

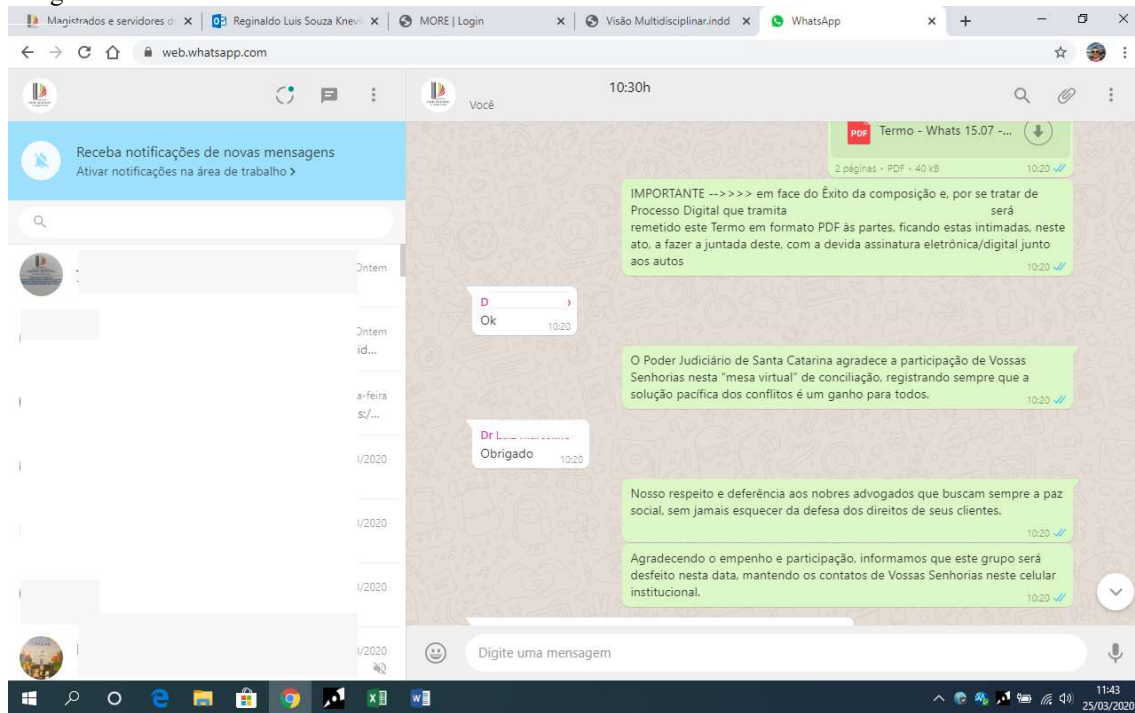
Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil C729 / coordenação de: João Grandino Rodas, Aline Anhezini de Souza, Juliana Poloni, Guilherme Bertipaglia Leite da Silva e Eduardo Machado Dias 1.ed. - Curitiba: Editora Prismas, 2018.

Imagem 3



Fonte: Aplicativo *WhatsApp* - Celular Institucional do Poder Judiciário de Santa Catarina – 48-98827-7329.

Imagem 4



Fonte: Aplicativo *WhatsApp* - Celular Institucional do Poder Judiciário de Santa Catarina – 48-98827-7329.



AUTORIZAÇÃO

A pesquisa fez análise quantitativa e qualitativa através da extração de informações contidas em celular institucional do Poder Judiciário de Santa Catarina, gerenciado pela Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos- COJEPEMEC, razão pela qual se junta a necessária autorização.

