

**AUDIÊNCIAS VIRTUAIS: CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E
CIDADANIA E TECNOLOGIAS DIGITAIS**

Madalena Viviane Alves de Oliveira¹

RESUMO

Neste artigo, busca-se discutir a importância dos métodos adequados na resolução de conflitos, bem como o uso de ferramentas corretas na construção do diálogo. Nas sessões das audiências, a aplicação das técnicas da mediação e da conciliação, nas audiências virtuais, configuraram-se elementos construtivos para impulsionar o processo em tempos de pandemia. Este artigo teve como objetivo analisar a importância do judiciário em meios de inovação e de medidas que foram essenciais para desenvolver o trabalho e atender o jurisdicionado de modo eficiente por meio de portarias e decretos judiciais. De tal modo, defendendo os interesses do acesso à justiça, conforme preconiza o texto constitucional, preservando os direitos e garantias fundamentais à justiça, com um enfoque mais amplo, melhorando todo sistema de disputas judiciais com o intuito de prevenir questões judiciais paralisadas. Para tanto, foram analisados artigos científicos sobre a temática, configurando, assim, uma pesquisa bibliográfica. Como resultado, obteve-se que as audiências virtuais reduzem o número de processos judiciais e são satisfatórias, pois as partes processuais chegam a um consenso mútuo de colaboração e decidem, na sessão, a forma mais eficiente para a questão do conflito, tendo o auxílio do conciliador ou do mediador.

Palavras-chave: Audiências Virtuais. Solução dos Conflitos. Eficiência.

¹ Graduada em Direito. *Email:* madviviane@hotmail.com

INTRODUÇÃO

As audiências virtuais nos Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania foram de extrema importância durante a pandemia da COVID-19, período em que foi necessário se adequar às mudanças, tendo em vista novos fatos sociais no contexto judiciário. Como reflexo dessa situação, é possível apontar algumas causas importantes na resolução dos conflitos judiciais.

Deve-se pontuar, de início, que o Processo Civil lidou com os efeitos causados pela pandemia, dentre eles o distanciamento social, assim, o Poder Judiciário teve que adotar medidas preventivas diante do fato social em questão.

A restrição e a presença física das partes processuais tiveram que ser restringidas para a garantia da vida, diante da questão de saúde pública, o que ocasionou mudanças nos procedimentos judiciais.

É relevante primeiramente abordar que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou as Resoluções nº 313 e nº 314, determinando de imediato a suspensão do atendimento ao público de modo presencial e aos demais jurisdicionados.

Vinculado a essa concepção, houve o cancelamento de todas as audiências presenciais que estavam agendadas e, posteriormente, via despacho ou decisão judicial, o magistrado tinha a faculdade de adotar a realização das audiências por meio virtual, visando atender ao ato judicial com auxílio dos recursos tecnológicos.

Salienta-se ainda a importância dos recursos tecnológicos para agilizar a missão de conciliação do juiz, bem como dos conciliadores e mediadores nas demandas judiciais, porque diante da vedação das audiências presenciais, a tecnologia atuou de modo eficiente, valorizando os meios alternativos de solução de conflitos via plataforma virtual.

Contudo, ainda não houve mudanças significativas nas resoluções pacíficas dos conflitos judiciais, acerca da diminuição das demandas para desafogar a máquina judiciária. A crise da pandemia ocasionou, de certa forma, um desgaste nos números de acordos, devido à crise econômica que atingiu muitos trabalhadores.

Urge ressaltar que cabe à sociedade adaptar a cultura de paz em suas necessidades sociais para ampliar o avanço da modernidade, fazendo uso dos recursos tecnológicos, pois a tecnologia vem trazendo elementos valiosos para a ampliação das ferramentas na resolução dos conflitos judiciais, visto que a modernidade tecnológica é uma realidade no Estado Democrático de Direito e ganhou maior respaldo diante dos acontecimentos acometidos pela pandemia da COVID-19. Neste sentido, pode suprir seus jurisdicionados de acordo com as

inovações necessárias para o atendimento aos cidadãos.

1 RECURSOS TECNOLÓGICOS E AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO

Há muito que o uso dos recursos tecnológicos, nas mais diversas áreas, têm se expandido. Contudo, desde 2020, devido ao cenário pandêmico, essa expansão tem crescido sobremaneira em todos os setores sociais. Com o Poder Judiciário não poderia ser diferente. De tal modo, nesta seção, abordam-se as audiências via remota e a implantação de novos aplicativos, como ferramenta aliada para a resolução de conflitos.

1.1 RECURSOS TECNOLÓGICOS

Os recursos tecnológicos foram de grande valor para atender os atos judiciais via remota; com isso as audiências virtuais ganharam novos contextos devido ao distanciamento social, e implantaram-se medidas judiciais para atender os atos.

A implantação de aplicativos tecnológicos para atender o impulso processual, dentre eles, aplicativos como o *WhatsApp Business*, foi essencial, e com essa nova ferramenta aliada, nasce então o processo de conciliação e mediação via remoto, com auxílio da Internet para concretizar o ato de aproximação das partes envolvidas no litígio, a fim de resolver as questões trazidas ao Judiciário.

O Conselho Nacional de Justiça implantou de modo eficaz documentos oficiais que envolveram políticas públicas eficientes, conforme supramencionado, e isso permitiu a aplicação do direito unindo as partes para que elas façam sua autocomposição, caso estejam de acordo.

A valorização do ato se fez necessária diante de todo o contexto, e o Poder Judiciário pôde trazer aos procedimentos pré-processuais e processuais um novo sentido, um método inclusivo e social, que estivesse disponível remotamente para atender as partes, advogados e demais jurisdicionados.

Um procedimento que envolveu métodos mais eficientes estando disponíveis a todos os participantes da demanda judicial. Nos casos em que há a manifestação de concordância com fornecimento dos dados telefônicos necessários para realização do ato, este será efetuado, e a audiência de conciliação ou de mediação será realizada.

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadanias (CEJUSCs) foram implantados por intermédio da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Um ponto importante que se deve destacar refere-se ao fato de que a audiência de conciliação ou de mediação é a solução pacífica dos conflitos, devendo ser realizada a qualquer tempo, e o

dever do juiz é incentivar as partes nos procedimentos.

O CNJ posicionou-se em relação à permanência das audiências virtuais em matéria noticiada no *site* do Conselho Nacional de Justiça, em 17 de julho de 2020, em referência à atual realidade vivenciada em todo o país nas audiências por videoconferência, como se lê:

[...] A partir disso, o CNJ está montando cenários sobre como deve ser o uso da videoconferência nos atos processuais no pós-pandemia para apresentar uma diretriz consolidada para os tribunais sobre o uso dessa tecnologia de forma permanente. “O uso da videoconferência veio para ficar e fará parte da nossa rotina. O outro aspecto é como fazer isso, porque será necessário investimento e planejamento porque o uso das videoconferências tem que ser sustentável no tempo e nosso trabalho, agora, é preparar o terreno. Já que as videoconferências farão parte da nossa rotina, a questão é saber como fazer isso”, destaca Gusmão. Entre decisões que serão necessárias para a continuidade do uso desse instrumento estão escolhas sobre tecnologias a serem usadas e o nível de investimentos nessa modalidade (OTONI, 2020).

O sistema informatizado digital fora de grande valia para valorizar as plataformas digitais de atendimento aos jurisdicionados e resguardou a garantia constitucional de acesso à justiça, conforme preconiza a Constituição Federal e seu artigo 5º inciso XXXV, em que se lê: “A lei não excluirá da apreciação lesão ou ameaça a direito” (BRASIL; 1988).

Nestes termos, é necessário esclarecer que, para garantir o bom andamento do processo, houve o respaldo da legislação, a fim de atender as demandas jurídicas por meios das audiências virtuais, e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania fizeram um trabalho valioso em atender as demandas judiciais por meio das plataformas digitais, fazendo uso de vários recursos tecnológicos.

2 AUDIÊNCIAS CONCILIATÓRIAS E ACORDOS REALIZADOS

O objetivo da mediação e da conciliação é fazer a transformação de maneira positiva do conflito e caminhar para a solução pacífica do litígio, e, assim, construir, por meio do diálogo, nas sessões conciliatórias, a melhor maneira para a solução das questões levadas ao Judiciário.

As partes têm a oportunidade de se conciliarem em uma sessão de conciliação ou de mediação, na qual o diálogo vigora e surte efeitos, em conjunto com o conciliador e o mediador que atuam como facilitadores para solucionar as questões apontadas na audiência e, se possível, lavra-se o termo de audiência que pode ser de acordo ou não.

A conciliação e a mediação diante do contexto jurídico brasileiro estão entrelaçadas com o código de processo cível e vêm construindo conexões, mas com índices não muito satisfatórios, de acordo com os últimos relatórios, um dos pontos negativos é que pode existir uma relação com a questão sociocultural, que ainda afeta muitas questões para a solução dos conflitos.

Um trabalho social deve ser feito com a junção dos operadores do direito em conjunto com a sociedade para que haja uma maior aceitação da cultura de paz que já é bem trabalhada nos países estrangeiros.

Os conciliadores e mediadores judiciais têm um papel importante, devendo desenvolver uma escuta ativa para auxiliar todos os envolvidos no procedimento judicial com o princípio da cooperação.

E em complemento ao pensamento de papel da relevância da autocomposição, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania cumprem funções de informação e difusão, de formação e de realização das atividades que constroem seu objeto para solucionar as demandas conflituosas.

As equipes interdisciplinares dos integrantes dos centros judiciários são essenciais, advogados, mediadores, conciliadores dentre outros servidores, os quais são necessários para a construção de um assessoramento técnico especializado em garantir a ordem judicial.

A conciliação virtual é um procedimento rápido para resolver os conflitos judiciais e, com isso, as ferramentas *online* de modo eficiente, adaptaram-se, para atender os anseios da sociedade, mantendo, assim, a prestação do serviço jurisdicional. Sem contar com a economia processual e social do deslocamento de conciliadores e advogados, uma vez que a ferramenta virtual facilitou a vida de muitas pessoas.

É importante destacar que a Mediação vem sendo desenvolvida há muitos anos

informalmente, antes da edição da resolução do Conselho Nacional de Justiça de nº 125/2010, e isso foi uma base efetiva para a Lei de Mediação nº 13.140 de 26 de junho do ano de 2015. Nessa direção, a mediação vem suprindo as necessidades de informação, conforme preconiza a Lei de Mediação, tentando cumprir os princípios e finalidades da mediação:

Capítulo I da Mediação - Seção I

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé.

§ 1º Na hipótese de existir previsão contratual de cláusula de mediação, as partes deverão comparecer à primeira reunião de mediação.

§ 2º Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação.

Art. 3º Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

§ 1º A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§ 2º O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público.

Seção II - Dos Mediadores

Subseção I

Disposições Comuns

Art. 4º O mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes.

§ 1º O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.

§ 2º Aos necessitados será assegurada a gratuidade da mediação.

Art. 5º Aplicam-se ao mediador as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz.

Parágrafo único. A pessoa designada para atuar como mediador tem o dever de revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas.

Art. 6º O mediador fica impedido, pelo prazo de um ano, contado do término da última audiência em que atuou, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.

Art. 7º O mediador não poderá atuar como árbitro nem funcionar como testemunha em processos judiciais ou arbitrais pertinentes a conflito em que tenha atuado como mediador.

Art. 8º O mediador e todos aqueles que o assessoram no procedimento de mediação, quando no exercício de suas funções ou em razão delas, são equiparados a servidor público, para os efeitos da legislação penal (BRASIL, 2015).

As tecnologias digitais, com a legislação, foram de grande valia, diante de situações imprevistas vivenciadas diante da pandemia de COVID-19. A justiça apoderou-se delas de modo preciso, atuando para levar à sociedade uma prestação jurisdicional de excelência. Neste sentido, tornou possível a realização de atos judiciais com a finalidade de acompanhar a

era digital. Denota-se que as audiências virtuais atingiram o objetivo primordial: o acesso à justiça.

Desta forma, apontar as vantagens do sistema se faz necessário, pois, como afirmou Mancuso (2020, p. 288), “A tentativa de conciliação é bastante incentivada no CPC, na esteira da contemporânea tendência à autocomposição, cabendo ao juiz promover, a qualquer tempo, a autocomposição”.

3 METODOLOGIA

A pesquisa se baseou em apontar como as audiências virtuais podem ser úteis no cenário da virtualização dos processos com o uso dos recursos tecnológicos, visando contribuir para um Judiciário mais ativo e acessível e, assim, dar respostas às partes processuais, fazendo uso das TICS para a evolução do sistema, devido à globalização que ocorre em todo mundo.

Quanto aos **objetivos (A)**, a pesquisa foi efetuada a partir de análises de dados de resumos de artigos científicos, acerca do assunto “Audiências Virtuais nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania CEJUSCs” e envolveu um trabalho minucioso, a fim de estabelecer uma conexão entre tecnologias digitais e sistema jurídicos e como os avanços podem contribuir para o cenário social e jurídico.

Com relação à **participação da pesquisadora (B)**, ressalta-se que a pesquisadora optou por realizar uma pesquisa empírico-analítica, analisando os dados e resguardando sua essência; diante da teoria geral do processo jurídico.

No que se refere à **coleta de dados (C)**, a pesquisa bibliográfica explorou leituras de dados e fontes envolvendo o tema “Audiências Virtuais e Garantias Constitucionais na Constituição Federal” para embasar e fundamentar este estudo.

Quanto à **abordagem (D)**, a pesquisa qualitativa buscou, por meio do diálogo, coletar informações de diversos autores para apresentar informações e interpretações de diversos posicionamentos acerca dos temas pesquisados.

Por fim, em relação ao **método (E)**, na pesquisa analítica, aplicou-se a leitura detalhada de informações embasadas nos resumos de artigos selecionados de acordo com o tema da pesquisa.

Neste sentido, a seleção dos referidos artigos teve como referência as palavras chaves: Audiências Virtuais, Solução dos Conflitos, Eficiência para a construção do referencial teórico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo procurou investigar quais serão os desafios a serem enfrentados pela sociedade, tendo como objetivo primordial o acesso à justiça, bem como demonstrar a importância da conciliação e da mediação, como forma de ampliar a visão dos recursos tecnológicos os quais são o futuro da nação.

A fundamentação teórica apontou que, ainda pouco, já se evoluiu, quando se falam de questões políticas públicas culturais, de conciliação e de mediação, o que exige, necessariamente, uma gestão estratégica mais eficaz, que seja capaz de traçar metas mais eficientes a curto prazo para uma melhor qualidade do ambiente das audiências de conciliação e de mediação.

O uso das tecnologias digitais, nesse caminho para a eficiência, mostra-se cada dia mais valioso na esfera jurídica e mundial e se tornou um aliado no processo de resolução de conflitos judiciais. Repensar os valores sociais e morais da humanidade acerca da cultura de paz social pode ser o início para a valorização de um mundo mais justo, igualitário e humanizado, que respeite o princípio fundamental mais importante: a dignidade da pessoa humana. Dessa forma, é possível fazer a manutenção eficaz de todos os elementos constitucionais, cooperando para o equilíbrio social.

Nesse sentido, percebe-se que a conciliação e a mediação devem caminhar juntas em prol do mesmo objetivo, e o poder, que é exercido pelo povo, deve estar nas mãos de um estado democrático de direito que seja capaz de resguardar os direitos fundamentais de cada indivíduo, respeitando os interesses sociais da coletividade.

Nessa perspectiva, a formação de conciliadores e mediadores deve atender aos novos comandos dos documentos oficiais e estar entrelaçada aos valores da legislação para que não haja um distanciamento entre teoria e prática. A formação de conciliadores e mediadores preparados e com espírito de colaboração se faz necessária para mediar os conflitos sociais mundiais. Ademais, é importante demonstrar para a sociedade que formar um conciliador ou um mediador com conceitos humanizados e com valores morais se faz necessário, todavia, não se pode ignorar o procedimento da era digital em tempos atuais.

Por fim, como reflexão conclusiva, é necessária a aplicação de políticas públicas governamentais sociais eficazes em resguardar o texto constitucional, excepcionalmente o artigo 5º da Constituição Federal, e envolver uma sociedade fraterna, mais justa e igualitária capaz de digerir seus conflitos, ampliando o nível cultural de atendimento aos cidadãos; para tanto, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos “CEJUSCS” vêm ganhando

fortalecimento em suas práticas de atendimento.

ABSTRACT**VIRTUAL HEARINGS: JUDICIAL CENTERS FOR CONFLICT RESOLUTION
AND CITIZENSHIP AND DIGITAL TECHNOLOGIESTÍTULO**

In this article, we seek to discuss the importance of adequate methods in conflict resolution, as well as the use of correct tools in the construction of dialogue. In the hearing sessions, the application of mediation and conciliation techniques, in the virtual hearings, were constructive elements to boost the process in times of a pandemic. This article aimed to analyze the importance of the judiciary in means of innovation and measures that were essential to develop the work and serve the jurisdiction efficiently through ordinances and judicial decrees. In such a way, defending the interests of access to justice, as recommended by the constitutional text, preserving the fundamental rights and guarantees to justice, with a broader focus, improving the entire system of judicial disputes in order to prevent paralyzed judicial issues. Therefore, scientific articles on the subject were analyzed, thus setting up a bibliographic research. As a result, it was found that virtual hearings reduce the number of lawsuits and are satisfactory, as the procedural parties reach a mutual consensus of collaboration and decide, in the session, the most efficient way for the issue of conflict, having the assistance of the conciliator or mediator.

Keywords: Virtual hearings. Conflict Resolution. Efficiency.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. DOU 17.3.2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 01 nov. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ Acesso em: 10 out. 2020.

BRASIL, CNJ. **Manual de Mediação Judicial**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/pages/public/Manual_Pessoa_Fisica.pdf Acesso em: 23 novembro de 2020.

BRASIL, CNJ. **Whatsapp pode ser usado para intimações judiciais**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/whatsapp-pode-ser-usado-para-intimações-judiciais/> Acesso em: 12 out. 2020.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Videoconferência muda o formato de audiências**. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/videoconferencia-muda-o-formato-de-audiencias/> Acesso em: 18 nov. 2021.

KLEIN, Angélica Denise; SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação Digital: uma discussão acerca da (im)possibilidade da manutenção do diálogo interpessoal entre os monitores, a partir da democracia liberal. In: **Formas Consensuais de Solução de Conflitos II**. (Coord.) Celso Hiroshi Iocohama e Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva – Florianópolis: CONPEDI, 2016.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução de conflitos e a função do judicial no contemporâneo Estado de Direito**. 3ª edição. Editora JusPodivm, 2010.

OTONI, Luciana. Realidade na pandemia, sessões e audiências por videoconferência vieram pra ficar. **CNJ**: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: https://www.csjt.jus.br/web/csjt/teste21/-/asset_publisher/E6rq/content/id/8107535 Acesso em: 28 abr. 2022.

AUTENTICAÇÃO(ÕES) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 534917567390 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202205000338243

MADALENA VIVIANE ALVES DE OLIVEIRA

ESCREVENTE JUDICIÁRIO I

2º CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA COMARCA DE ITUMBIARA

Assinatura CONFIRMADA em 23/05/2022 às 15:02

