

1**Entre a norma e a prática: a resolução de conflitos on-line no contexto brasileiro e seus desafios de responsabilização civil dos pais no Brasil**

Between norm and practice: online dispute resolution in the brazilian context and its challenges

Camila Silveira Stangherlin¹

<https://doi.org/10.5281/zenodo.22282396>

Resumo: A busca pelo melhoramento na oferta de mecanismos que efetivassem o direito de acesso à justiça no país impulsionou o implemento de práticas autocompositivas por meio de acesso remoto utilizando plataformas digitais, tendo atrativos como a celeridade, confidencialidade, economicidade, entre outros. Nesse aspecto, questiona-se: em que medida a mediação e a conciliação on-line, enquanto métodos adequados de resolução de conflitos, previstos pelo Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, e, pela Lei de Mediação, Lei nº 13.140/2015, promovem efetivamente o acesso à justiça no Brasil, especialmente, diante das desigualdades? O objetivo geral do presente artigo é compreender o atual cenário da autocomposição on-line no Brasil como instrumento de ampliação do acesso à justiça, à luz do ordenamento jurídico vigente, bem como identificar os desafios ainda existentes. Para tanto, utiliza-se o método de abordagem dedutivo, partindo de premissas gerais sobre acesso à justiça e meios adequados de solução de conflitos, para examinar sua aplicação prática. O método de procedimento é bibliográfico, com base em doutrina, legislação e dados institucionais. Conclui-se que a mediação e a conciliação realizadas à distância, por plataforma digital, tende a ampliar o acesso, reduzir custos e promover celeridade, embora ainda enfrente desafios estruturais e digitais.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Autocomposição de conflitos; Desafios estruturais; Mediação e conciliação on-line.

Abstract: The pursuit of improving mechanisms that effectively ensure the right of access to justice in the country has driven the implementation of self-compositive practices through remote access using digital platforms, offering advantages such as celerity, confidentiality, and cost-effectiveness, among others. In this regard, the following question arises: to what extent do online mediation and conciliation, as appropriate methods of dispute resolution provided for in the Code of Civil Procedure (Law Nº. 13.105/2015) and in the Mediation Law (Law Nº. 13.140/2015), effectively promote access to justice in Brazil, especially in light of existing inequalities? The general objective of this article is to understand the current landscape of online self-composition in Brazil as an instrument for expanding access to justice, in light of the prevailing legal framework, as well as to identify the challenges that still persist. To this end, the deductive method of approach is employed, starting from general premises regarding access to justice and appropriate dispute resolution methods, in order to examine their practical

¹ Doutora em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). Procuradora Jurídica na Prefeitura Municipal de Cacequi/RS, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6684390089442616>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8689-1358>. E-mail: camilastangherlin@hotmail.com.

application. The procedural method adopted is bibliographic, based on legal scholarship, legislation, and institutional data. It is concluded that mediation and conciliation conducted remotely through digital platforms tend to expand access, reduce costs, and promote efficiency, although they still face structural and digital challenges.

Keywords: Access to justice; Self-composition of disputes; Structural challenges; Online mediation and conciliation.

1 INTRODUÇÃO

Abordar as práticas autocompositivas realizadas por vias digitais é submergir em um tema bastante recente, sobretudo, em termos de regulamentação de sua utilização na seara judiciária. Os avanços tecnológicos vivenciados nas últimas décadas trouxeram ao cotidiano social ferramentas inovadoras que passaram a facilitar as mais variadas tarefas do dia a dia - como no campo profissional e acadêmico; nos meios de consumo e de lazer; ou, nas relações interpessoais - incluindo na sociedade novas e efetivas formas de comunicabilidade.

Sob tal ótica, o acesso à justiça, enquanto direito fundamental, encontrou nos mecanismos digitais um aliado em potencial, visando à concretização de objetivos almejados pela própria política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, instituída pela Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, o CNJ. Por conseguinte, o Código de Processo Civil e a Lei de Medição (Lei nº 13.105/2015 e Lei nº 13.140/2015, respectivamente) estabeleceram a possibilidade de realização da audiência de conciliação ou de mediação por meio eletrônico, pela internet ou por outra via de comunicação que permita a transação à distância, reconhecendo a tecnologia como instrumento cooperador.

Contudo, em um país de pluralidade cultural e com desigualdades sociais que impactam diretamente na efetivação dos mais básicos direitos fundamentais, a utilização de dispositivos tecnológicos na consumação do acesso à justiça precisa ser sopesada, e, sendo viável, atentamente implementado. Sendo assim, o objetivo geral do presente artigo é compreender o atual cenário da autocomposição on-line no Brasil como forma de ampliação do acesso à justiça, à luz do ordenamento jurídico vigente, bem como identificar os desafios que se fazem existentes. Para tanto, utiliza-se o método de abordagem dedutivo, partindo de premissas gerais sobre acesso à justiça e meios adequados de solução de conflitos, para examinar sua aplicação prática. O método de

procedimento é bibliográfico, com base em doutrina, legislação e dados institucionais disponibilizados.

O primeiro tópico abordará a noção de acesso à justiça e a autocomposição de conflitos on-line, estudando as principais normativas editadas que regulamentam o tema. Por conseguinte, o artigo examinará o uso da tecnologia como ferramenta para a implementação de mudanças no âmbito judiciário, como o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual. Por fim, se analisará o panorama atual da resolução de conflitos on-line, passados, aproximadamente, dez anos desde sua previsão legislativa, com enfoque na superação dos óbices para o alcance de um acesso à justiça qualitativo.

Se por um lado os altos índices de demandas nos tribunais dificultam o bom andamento processual e requerem tomada de providências, por outro, a aparente celeridade e a fácil acessibilidade por trás da oferta de meios eletrônicos de autocomposição podem disseminar práticas de pouca ou nenhuma aplicação do amplo conceito de acesso à justiça, daí a necessidade de melhor compreensão sobre a temática apresentada.

2 O ACESSO À JUSTIÇA E AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS – REGULAMENTAÇÃO DE PRÁTICAS AUTOCOMPOSITIVAS À DISTÂNCIA

O acesso à justiça, enquanto direito fundamental previsto na Constituição Federal de 1988 (art. 5º, inciso XXXV), requer para sua efetiva concretização, além da observância ao Princípio da Inafastabilidade, o enfoque em seu sentido lato, ou seja, a implementação de um acesso à justiça qualitativo. Esta abordagem que se volta à percepção qualitativa tem por norte identificar o que os autores Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 29) chamaram de “barreiras ao acesso”, encontrando as melhores formas de superá-las.

No Brasil, um dos grandes marcos do acesso à justiça foi a edição da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, e suas posteriores alterações. A partir do reconhecimento de que o direito de acesso à Justiça, “além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas”, a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário ganhou notáveis contornos, servindo de diretriz para que a mediação e a conciliação galgassem novos e importantes espaços nos tribunais.

Importa frisar que, desde o texto original, em 2010, até a presente data, o CNJ foi aprimorando e alterando a base normativa conforme as necessidades apresentadas, especialmente, a partir da edição de significativas legislações que trouxeram impactos diretos na autocomposição de conflitos, como o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação. No entanto, instituindo uma política judiciária, mantém-se como espinha dorsal de ações e programas estruturados pelo CNJ, visando a constante modernização dos serviços ofertados pelo Poder Judiciário.

Se o ano de 2010 foi marcado pelo advento da normatização da supramencionada política judiciária, o ano de 2015 teve forte relevância diante das legislações que contemplaram a mediação e a conciliação em seus dispositivos. Após longos debates, a autocomposição de conflitos deixa de figurar tão somente no âmbito dos juizados especiais, ou, nas práticas extrajudiciais ou extralegis (já que alguns tribunais já as desenvolviam, ainda que sem regulamentação), ganhando espaço no corpo da lei.

Ainda que de maneira singela diante da expectativa de uma corrente que ansiava por conquistas mais vultosas, as ferramentas voltadas para a resolução consensual de conflitos obtiveram previsão em duas legislações daquele ano: o Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, e a Lei de Mediação, Lei nº 13.140/2015. Para parte dos entusiastas da justiça autocompositiva:

Nos meandros de uma estruturação paradigmática que percorre caminhos voltados à beligerância, à formalidade, à essencialidade da justiça estatal para solucionar conflitos interpessoais e à dependência de terceiros para estabilizar relações sociais é natural que os métodos autocompositivos tenham adentrado a esfera jurídica com o condão de implementar o primário acesso à jurisdição. (Stangherlin, 2022, p. 44-45)

Todavia, ainda que se tenha certo questionamento acerca da real atribuição dada aos métodos autocompositivos dentro do universo jurídico e/ou processual, a verdade é que a legislação inovou, seja no âmbito do processo civil, seja na edição de uma lei própria à mediação de conflitos.

Na contramão do que muitos esperavam, o Código de Processo Civil de 2015 consolidou a autocomposição - mediação e conciliação - como métodos preferenciais de solução de conflitos, tornando a audiência de autocomposição uma etapa obrigatória no rito comum, como prevê o art. 334:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

Enquanto regra, a não realização de tal audiência autocompositiva só será admitida se ambas as partes recusarem expressamente, ou, se a natureza da demanda não comportar a autocomposição. Dessa maneira, em termos de espaço destinado às práticas de justiça consensual, se tem um avanço considerável, já que, em tese, a temática passa a estar presente no cotidiano das ações cíveis. Por outro lado, como a simples manifestação dos conflitantes afasta a obrigatoriedade da tentativa de uma resolução consensual, parece que enfoque principal do sucesso da autocomposição passa da mera previsão legal, para a difícil conscientização de sua importância e de sua potencialidade por parte dos operadores do Direito. Contudo, não é este o cerne da atual pesquisa.

Nessa seara, outro notável progresso do legislador foi a previsão da possibilidade desta audiência inicial de conciliação ou mediação se dar por meio digital ou on-line, conforme aduz o art. 334, § 7º: “A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei”. Em termos de celeridade e economia processual, trata-se de uma via que muito agrega para a consolidação desses objetivos, dentre outros. Entrementes, em 2015 e 2016 (quando entrou em vigor o CPC), os passos para efetivação da audiência autocompositiva de forma eletrônica eram ainda incipientes.

No mesmo ano, a Lei nº 14.130, Lei da Mediação, regulamentou a aplicação da mediação nos conflitos entre particulares e a autocomposição no âmbito da administração pública, trazendo no art. 46 o seguinte texto: “A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo”.

Como se percebe, tanto no CPC quanto na Lei de Mediação, o legislador não cuidou de apresentar minúcias a respeito da forma adequada para a efetivação do teor dos dispositivos legais, bem como dos regramentos intrínsecos a uma audiência autocompositiva on-line. Esta espécie de “lacuna normativa” só foi suprida quando a necessidade de adequação das práticas presenciais foi fator determinante, o que ocorreu no início do ano de 2020, quando o cenário global era desafiador:

Ocorre que até o advento da pandemia de coronavírus, decretada pela Organização Mundial da Saúde em 11 de março de 2020 e reconhecida pelas duas Casas do Congresso Nacional em 20 de março de 2020, não se verificou qualquer movimentação no sentido de regulamentar como tais mecanismos funcionariam online. Assim, em que pese a existência de previsão legislativa há quase 5 anos, da época em questão, sequer o Conselho Nacional de Justiça se preocupou em planejar e dispor acerca virtualização da conciliação e da mediação. (Gregório; Teixeira, 2024, p. 185)

A partir de uma imposição de distanciamento interpessoal, todos os setores da sociedade tiveram de repensar seus mecanismos de operação, a fim de dar seguimento às funcionalidades. O Poder Judiciário, igualmente, viu-se diante de um panorama complexo, uma vez que o direito de acesso à justiça, um dos mais básicos ao cidadão, viu-se obstaculizado.

Se até então, passados aproximadamente cinco anos, as audiências de mediação e conciliação por meio eletrônico existiam mais no campo teórico do que no campo prático de atuação, o momento vivenciado era o ponto crucial para o estabelecimento de novas diretrizes no universo de procedimentos remotos dentro da seara jurisdicional, o que, por conseguinte, incluía a autocomposição de conflitos. Sob tal perspectiva, importante observar o que escrevem Helena Schwantes e Fabiana Spengler:

Neste cenário desafiador, o Poder Judiciário teve que responder rapidamente às restrições operacionais impostas pelos protocolos de saúde. Essa resposta incluiu a aceleração da implementação do “Programa Justiça 4.0”, cujo objetivo é facilitar o acesso à justiça de forma virtual. Com a adoção deste programa, houve um aumento exponencial no uso de plataformas digitais para a realização de sessões de mediação e outras atividades judiciais, que, devido à sua efetividade, continuam sendo mantidas e aprimoradas. (Schwantes; Spengler, 2004, p. 193)

Assim, a dinâmica no entorno do sistema de justiça do país foi explorando e se servindo das benesses da tecnologia, culminando em normativas que, realizadas as devidas adaptações, se mantêm até hoje, como é o caso da Resolução nº 354, de 19 de novembro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça (alterada, em partes, pela Resolução nº 481, de 22 de novembro de 2022), que dispõe sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial, regulamentando, inclusive, a audiência telepresencial. A norma prevê, dentre outros aspectos, em seu art. 3º, IV, a possibilidade de determinação de ofício, por parte do juiz, de realização de audiência telepresencial de conciliação ou mediação no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC).

Ademais, pela Resolução nº 354 do CNJ se compreende conceitos mais específicos, atinentes às práticas digitais, como “videoconferência” e “telepresencial”, configurando o primeiro como a comunicação à distância realizada em ambientes de unidades judiciárias, e, o segundo, como as audiências e sessões realizadas a partir de ambiente físico externo às unidades judiciárias, conforme previsto no art. 2º, I e II. Outro ponto importante detalhado pela norma é o fato de que a oposição à realização de audiência telepresencial deve ser fundamentada, de tal forma que sua apreciação será submetida ao controle judicial.

Por seu turno, a Resolução nº 358, de 02 de dezembro de 2020, determinou a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação, prevendo a criação de um sistema informatizado para a resolução autocompositiva de conflitos (SIREC). A normativa estabeleceu padrões e requisitos a serem seguidos pelos tribunais para o desenvolvimento de seus sistemas de forma segura e transparente, no intuito de otimizar as vantagens advindas da adoção de instrumentos tecnológicos, que permitem a adequação do funcionamento do Poder Judiciário para efetividade da resolução de conflitos, com as práticas da autocomposição. Nota-se que, nesse momento, se estava no fim do primeiro ano da pandemia no Brasil.

Já em análise ao texto da Resolução nº 481, editada no fim do ano de 2022, ou seja, quando o período pandêmico já havia findado (encerrado em 22 de abril de 2022, por intermédio da Portaria GM/MS nº 913), depreende-se que seção justificativa ressalta “as conquistas que a evolução tecnológica trouxe para o cotidiano da atividade judiciária durante a pandemia do Coronavírus”, as “dificuldades de mobilidade urbana”, “a redução de gastos registrada por vários tribunais”, assim como “a necessidade de aperfeiçoamento do Juízo 100% digital”, como fatores substanciais à manutenção do cumprimento digital de atos processuais.

Desta feita, superado o momento de imposição de meios que respeitassem o distanciamento social, o que permanece é a regulamentação de espaços, já anteriormente previstos em lei, onde a autocomposição de conflitos pode ser exercida em prol de um acesso à justiça qualitativo, que privilegia a celeridade, a otimização do tempo dos participantes, a comodidade, a economicidade, entre outros atributos. Todavia, não se pode rechaçar os elementos que permeiam o lado oposto: os empecilhos

para a concretização de uma justiça digital que alcance as desigualdades presentes na sociedade e possibilite um tratamento equânime aos conflitantes.

O próximo tópico abordará as conquistas obtidas pelo progresso tecnológico no âmbito dos tribunais e os desafios existentes para a efetuação de uma autocomposição on-line que materialize o acesso à ordem jurídica justa.

3 A TECNOLOGIA COMO ALIADA – DE CONQUISTAS A DESAFIOS

Os últimos anos foram marcados pela presença cada vez mais acentuada da tecnologia nas relações humanas e no desempenho das mais variadas tarefas. O mercado de trabalho, em seus diversos segmentos, reforça a percepção de que o uso de ferramentas tecnológicas é uma tendência já consolidada, seja com a expansão de redes sociais para atingir públicos determinados, com a disseminação de aplicativos específicos para cada necessidade cotidiana, ou, com a utilização cada vez mais frequente da Inteligência Artificial - IA, as ferramentas digitais marcam presença em um universo, notavelmente, interconectado.

O Poder Judiciário, já há alguns anos, percorre o caminho de integração da tecnologia às práticas próprias dos serviços jurisdicionais, buscando elevar a qualidade, unindo eficiência e inovação. Nessa senda, por intermédio da Resolução nº 345/2020, do CNJ, foi instituído o “Juízo 100% Digital”, em que “todos os atos processuais são praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, pela Internet” (CNJ). Por conseguinte, a Resolução CNJ nº 385/2021 criou os Núcleos de Justiça 4.0, que, além de ser uma unidade judicial 100% digital e remota, tem enfoque especializado, almejando a agilidade processual, não exigindo o tradicional deslocamento até o fórum, por parte daqueles que anseiam pelo acesso à justiça.

Os chamados “Núcleos de Justiça 4.0” têm por objetivo impulsionar a celeridade e a eficiência junto à prestação jurisdicional, sobretudo, a partir da utilização de tecnologias, “permitindo que possam ser prestados eletronicamente os serviços desempenhados por outros órgãos do tribunal, como os de solução adequada de conflitos, [...]” (Conselho Nacional de Justiça, 2025, p. 593).

Assim, a autocomposição on-line ganhou mais espaço de atuação, inserindo-se como parte de um movimento de transformação digital solidificado no Poder Judiciário brasileiro, “cuja meta é proporcionar um acesso à justiça virtual com qualidade igual ou

melhor do que aquelas oferecidas pelos meios tradicionais” (Spengler; Pinho, 2018, p. 229).

Contudo, se os ganhos são evidentes, os desafios também o são. Embora haja uma linha crescente nos índices que demonstram o número de brasileiros com acesso à internet no país nos últimos anos, vislumbra-se um grupo significativo de pessoas que não possuem esse acesso. Conforme dados do IBGE², disponibilizados no ano de 2025 (ano-base 2024), 20,5 milhões de brasileiros ainda não fazem uso da internet, o que representa 10,9% das pessoas com 10 anos ou mais de idade. Desse quantitativo, aproximadamente a metade (45,6%) afirma que não acessa a internet pela razão de não saber como fazer.

Embora o número possa parecer exíguo quando comparado com a parcela da sociedade que tem o acesso à rede mundial de computadores, esses dados refletem, secundariamente, uma desigualdade regional muito forte, persistentemente presente no país, uma vez que há variações relevantes quando comparados os estados do norte e nordeste, com os estados do sul e sudeste, por exemplo³. Outrossim, a carência de um conhecimento mínimo acerca das mídias e plataformas digitais revela uma segregação que subsiste para além da privação do acesso material ao sinal de internet.

Circunstâncias como essas descortinam a chamada “exclusão digital”, que, conforme destacam Lília Bilati de Almeida e Luiza Gonçalves de Paula (2005), trata-se de um termo usado para sintetizar um cenário que impede parte das pessoas de participar dos benefícios das novas tecnologias, enfatizando as desigualdades tecnológicas e obstaculizando o acesso ao conhecimento. Invariavelmente, estes fatores excludentes, interligados a fatores econômicos, impactam diretamente na efetivação do direito de acesso à justiça quando se aborda a ampliação das práticas tecnológicas no âmbito dos tribunais, especialmente, no que tange à oferta de serviços aos cidadãos.

Ao se prever a realização de audiências de conciliação e de mediação por intermédio de mecanismos que permitam a transação à distância, a garantia de que haverá o alcance a ferramentas que possibilitem a concretização qualitativa desse serviço precisa ser elemento imprescindível.

² Para informações sobre os dados completos, sugere-se a leitura da pesquisa disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=44008&t=conceitos-e-metodos>. Acesso em: 16 mar. 2026.

³ O mapa com as discrepâncias regionais e estaduais pode ser conferido na íntegra da pesquisa do IBGE, como citado na nota anterior.

Se, antigamente, as distâncias geográficas e os limites regionais eram os grandes empecilhos a serem superados no anseio de proporcionar um acesso à justiça em sentido amplo às camadas menos abastadas da sociedade, hoje essa aspiração traz consigo delineamentos diferenciados, já que o acesso à justiça “também envolve a capacidade de se informar, compreender e utilizar as tecnologias disponíveis para reivindicar direitos e buscar soluções para conflitos” (Bonfim; Querino, 2024, p. 4476).

Por outro lado, não se pode olvidar que o acesso à internet em si e a compreensão mínima sobre o manuseio dessas mídias por parte dos conflitantes é apenas uma face desse panorama que também envolve os terceiros imparciais - mediadores e conciliadores - responsáveis por nortear as audiências, seja no formato convencional, seja por meio de mídias digitais.

Embora, a priori, as diretrizes da justiça consensual sejam tais quais aquelas desenvolvidas em sessões ou audiências presenciais, cabe a reflexão acerca das particularidades que estão atreladas ao desenvolvimento de diálogos estabelecidos à distância, em que os envolvidos não partilham da presença física uns dos outros. Essa análise tem espaço, sobretudo, na efetuação das técnicas utilizadas pelos facilitadores, que perpassam pela linguagem corporal, entonação da voz, trejeitos, entre outras formas de demonstração de suas emoções, a fim de interconectar relações com anseios até então opostos e atingir um objetivo comum.

Sobre o assunto, Fernanda Tartuce e Débora Brandão (2020, p. 160), ao abordarem o tema sobre a mediação e a conciliação on-line, e, a vulnerabilidade cibernética existente, assim pontuam:

Por fim, deve ser considerada a rudeza do espaço virtual, constatada na última década. O ambiente virtual propicia comportamento mais competitivo e adversarial, no qual as pessoas se colocam, em linguagem freudiana, sem os alertas do superego, podendo praticar atos com pouca ou nenhuma reflexão acerca das consequências.

Certamente, o modo de comportamento dos conflitantes diante das ferramentas tecnológicas, que podem, inclusive, gerar certos desconfortos, desconfianças ou até mesmo incredibilidade em sua eficácia, é um elemento desafiador a ser sopesado e contornado por parte daqueles que atuam, imparcialmente, em prol de uma justiça menos adversarial.

Nessa perspectiva, entre os ganhos e os desafios verificados na implementação das práticas de autocomposição on-line, pela internet, por meio eletrônico, por vias

digitais - ou seja qual for a nomenclatura utilizada para se referir a um meio de comunicação que permita a transação à distância – há um caminho de aprimoramentos a serem edificados, no intuito de dispor à população mecanismos que aproximem, de fato, o cidadão da almejada ordem jurídica justa, prevista ainda na Resolução nº 125/2010, do CNJ.

No entanto, passados alguns anos desde a entrada em vigor dos dispositivos legais que instituíram a autocomposição on-line, cabe examinar o cenário atual, por meio das melhorias inseridas no cotidiano dos tribunais, tendentes a superar as limitações encontradas nas vias tecnológicas de acesso à justiça. Assim, o tópico seguinte, principalmente, a partir dos dados e estatísticas oficiais disponibilizados pelo Poder Judiciário, examinará os avanços recentes para consubstancialização de um acesso à justiça virtual efetivo.

4 A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ON-LINE UMA DÉCADA DEPOIS – PANORAMA ATUAL PARA O ACESSO À JUSTIÇA QUALITATIVO

Como anteriormente citado, embora a previsão legislativa para a realização da autocomposição por intermédio de ferramentas tecnológicas já existisse desde o ano de 2015, foi as restrições de convivência e interação social impostas pela pandemia do coronavírus que impulsionaram a edição de normativas para regulamentação de práticas não presenciais. De fato, o Poder Judiciário passou a operar uma notável transformação digital, revelando não só uma mudança de postura pontual e restrita às condições fatídicas daquele momento, mas sim, uma mudança paradigmática.

Se o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual fizeram parte de respostas do Judiciário à consumação do direito de acesso à justiça à população perante o contexto pandêmico, outras medidas também inovadoras foram sendo implantadas, a fim de perfectibilizar o acesso amplo aos sujeitos processuais, sobretudo, frente aos diversos obstáculos apresentados, como aqueles vistos no tópico anterior.

Nesse sentido, os Pontos de Inclusão Digital (PID) foram criados com o objetivo de viabilizar os serviços de utilidade pública aos cidadãos, tendo por desafio, justamente, a criação de “pontos de acesso à justiça nos 3.004 municípios brasileiros que não são sede de comarca, muito embora tais localidades abarquem somente 10,7% da população residente” (CNJ, 2025, p. 599). Trata-se, assim, de uma frente de reação às constatações de exclusão digital presentes no país.

Para melhor compreensão de sua aplicação nos tribunais, o Conselho Nacional de Justiça (2025, p. 599) explica no que consiste o PID:

Os Pontos de Inclusão Digital (PID) foram instituídos inicialmente pela Recomendação CNJ nº 130/2022. Após, em 22 de junho de 2023, foi editada nova regulamentação, que detalhou e aprimorou as regras de criação e instalação dos PIDs pelos órgãos do Poder Judiciário: Resolução CNJ nº 508/2023. O PID consiste em sala ou espaço equipado com computadores e câmeras e que estejam disponíveis para acesso aos(as) cidadãos(as). Os espaços devem funcionar como facilitadores da prática de atos processuais, tais como depoimentos de partes, de testemunhas e de outros colaboradores da justiça, por sistema de videoconferência, bem como auxiliar no atendimento por meio do Balcão Virtual, instituído pela Resolução CNJ nº 372/2021.

Ademais, conforme estabelece a Resolução CNJ nº 508/2023, os PIDs são classificados em quatro níveis, que variam do PID nível 0 ao PID nível 4, de acordo com os serviços que são ofertados à população. Estes são instrumentos de grande valia, uma vez que podem reunir órgãos distintos, como a Defensoria Pública, o Ministério Público, Procuradorias Públicas e/ou Advocacia Pública da União, Polícias, entre outros, representando benefícios sólidos, notadamente, àqueles que se encontram em exclusão digital.

Partindo do princípio que há uma parcela da sociedade que não usufrui das benesses tecnológicas - seja porque não desfrutam do conhecimento mínimo necessário para manuseio, seja porque não se encontram geograficamente contemplados pelo acesso ao sinal de internet, ou, ainda, seja pela barreira econômica existente – os PIDs constituem passos expressivos rumo uma integração genuína entre Judiciário e seus mecanismos, e a população em si.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça, no Relatório Justiça em Números⁴, ano 2025, em julho de 2025, estavam catalogados 788 PIDs no país, sendo que destes, 136 se localizavam no estado do Maranhão (estado com o maior número de PIDs), e, 5 se localizavam na Paraíba (estado com o menor número de PIDs), demonstrando uma discrepância entre as unidades federativas e seus tribunais (CNJ, 2025). Esses pontos de apoio, por serem implantações recentes (a partir de 2024), ainda

⁴ O Justiça em Números é o principal relatório estatístico anual do Poder Judiciário brasileiro, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), anualmente, desde 2004. A edição atual, assim como as edições anteriores, pode ser acessada em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>.

estão em expansão, de maneira que dados referentes ao crescimento escalonado do número de PIDs poderão ser verificados futuramente, nas próximas edições.

Ao que concerne ao índice de autocomposição por meio de ferramenta on-line, o Relatório Justiça em Números não apresenta especificação própria. Contudo, no tópico destinado ao índice conciliatório, ou seja, aquele que enquadra o percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo, o documento enfatiza que, em 2024, houve uma notória curva de crescimento relativo ao indicador de conciliação, “já que o valor mais que dobrou ao longo da série histórica, com aumento em 3 pontos percentuais, entre os anos de 2015 e 2024” (CNJ, 2025, p. 264).

Para o CNJ, esse aumento deve-se aos incentivos implementados, elencando, dentre outros, a “Resolução 358/2020 (Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação)” (CNJ, 2025, p. 264), citada, anteriormente, no presente artigo.

Destarte, percebe-se que, embora se tenha uma legislação prevendo a autocomposição on-line há mais tempo (2015), foi apenas nos últimos anos (2020 em diante) que ela se tornou, de fato, factível nos tribunais. Se o início dessa expansão foi alavancado pelo contexto pandêmico da época, passado o período crítico de isolamento social, as normativas foram aprimoradas a fim de manter as mudanças introduzidas nas relações sociais advindas do fenômeno da transformação digital, já que benéficas ao aumento da celeridade e da eficiência da prestação jurisdicional, e com potencial economicidade.

Para Paulo Cezar Dias e Heitor Moreira de Oliveira (2022, n.p), “a expansão da videoconferência parece ser caminho sem volta: dificilmente as coisas voltarão ao *status quo ante*, no qual as audiências remotas eram quase inexistentes em termos práticos”. Indubitavelmente, a população nunca se valeu tanto de mecanismos computacionais como agora. As gerações que passam a ingressar na vida adulta são aquelas que cresceram em meio a dispositivos móveis e internet; são habituadas a um universo, predominantemente, tecnológico.

Entretanto, a completude do alcance do acesso digital às camadas mais excluídas da sociedade tem de ser um objetivo constante a ser perseguido, com o propósito de não afastar o acesso à justiça qualitativo daqueles que já sofrem com as mazelas de uma sociedade tão desigual. De mais a mais, o Poder Judiciário, dentro de suas atribuições, tem a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social

como escopos estratégicos, o que respalda e norteia ações contínuas em prol de uma justiça mais equânime, seja ela em via presencial ou à distância.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os impactos tecnológicos podem ser constatados em todas as áreas da vida contemporânea. A substituição de relações interpessoais presenciais por relações interpessoais remotas é um claro exemplo desse novo formato no desempenho de tarefas diárias, das mais simples às mais complexas: na educação, por meio de cursos à distância; na saúde, por intermédio das consultas telepresenciais; ou, nas relações de consumo, pelo *e-commerce*, se vislumbra exemplos cotidianos de mecanismos que se moldaram às necessidades e à praticidade da vida moderna.

No que tange ao sistema de justiça, essas inovações não foram ignoradas, ao contrário, foram introduzidas, recepcionadas e aperfeiçoadas no intuito de torná-las vetores em prol de serviços jurídicos mais céleres, econômicos e efetivos à população. No que concerne à autocomposição de conflitos, a previsão de realização de audiências e sessões de mediação e conciliação de forma on-line foi introduzida pela Lei nº 13.105/2015, o Código de Processo Civil, e, pela Lei nº 13.140/2015, a Lei de Mediação, porém, foi apenas com a pandemia de coronavírus e suas restrições sociais que estes instrumentos ganharam uma regulamentação proativa, convertendo-se em prática nos tribunais.

Uma vez superado o distanciamento imposto à época, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ manteve e adequou as normas voltadas às práticas de realização de audiências e sessões por videoconferência e telepresenciais, prevendo, inclusive, a determinação de ofício, pelo juiz, de audiência de conciliação ou mediação no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania (Cejusc). No afã de superar as barreiras de acesso à justiça por parte da população que se encontra em exclusão digital, os Pontos de Inclusão Digital (PID) foram criados a fim de viabilizar os serviços de utilidade pública aos cidadãos, com implantações, possivelmente, ainda em expansão nos tribunais de cada estado.

Sendo assim, o objetivo geral da presente pesquisa foi alcançado, depreendendo-se que, o atual cenário da autocomposição on-line no Brasil, como forma de efetivação do acesso à justiça, obteve recente ampliação normativa no bojo do ordenamento jurídico, o que se evidenciou, sobretudo, a partir do contexto pós-pandêmico, em que

importantes resoluções foram editadas. De outra banda, identificou-se desafios a serem contornados, haja vista as desigualdades sociais e econômicas que permeiam a sociedade brasileira, com reflexos diretos na inclusão/exclusão digital.

Importante salientar que os avanços verificados até o momento representam, em regra, potencial melhoria na acessibilidade às audiências e sessões autocompositivas, bem como instrumento de economicidade para todos os envolvidos e de agilidade aos trâmites operacionais, entretanto, fatores relacionados à comunicação e à efetividade da prática autocompositiva em ambientes virtuais ainda carecem de maior análise, notadamente, sob o ponto de vista qualitativo, o que poderá ser objeto de estudo, futuramente.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lília Bilati de; PAULA, Luiza Gonçalves de. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, [s. l.], v. 2, ed. 1, p. 55-67, 2005. Disponível em: https://revistas.usp.br/jistem/pt_BR/article/view/12751. Acesso em: 16 mar. 2026.

BOMFIM, Maelise da Silva; QUERINO, Ana Célia. O processo judicial eletrônico como meio de acesso à justiça e sua relação com a justiça social. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 10, n. 10, p. 4472-4483, 2024. DOI: 10.51891/rease.v10i10.16318. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/16318>. Acesso em: 16 mar. 2026.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125**, de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/atos-ad-ministrativos/atos-da-presidencia/resolucoespresidencia/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>. Acesso em: 10 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 354**, de 19 de novembro de 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>. Acesso em: 11 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números 2025**/ Conselho Nacional de Justiça – Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 05 mar. 2026.

DIAS, Paulo Cezar; OLIVEIRA, Heitor Moreira de. As sessões de conciliação e mediação virtuais: um breve ensaio sobre a ampliação do acesso à justiça. **Direito UNIFACS - Debate Virtual**, n. 269, 2022. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/issue/view/376>. Acesso em: 23 mar. 2026.

GREGÓRIO, Daniely Cristina da Silva; TEIXEIRA, Rodrigo Valente Giublin. Análise crítica quanto à virtualização das audiências de conciliação e de mediação no âmbito do Poder Judiciário e os seus reflexos na garantia dos direitos de personalidade. **Revista de Estudos Constitucionais, Hermenêutica e Teoria do Direito (RECHTD)**16(1):181-196, janeiro-abril 2024, Unisinos. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/RECHTD/article/view/26319/60750100>. Acesso em: 10 mar. 2026.

SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Limites e possibilidades da mediação de conflitos on-line no Brasil. **REVISTA DA AGU**, [S. l.], v. 23, n. 02, 2024. DOI: 10.25109/2525-328X.v.23.n.02.2024.3460. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3460>. Acesso em: 9 mar. 2026.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. 2018. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito UFMG**, 72:219-257. Disponível em: https://revista.direito.ufmg.br/index.php/revista/pt_BR/article/view/1923/1817. Acesso em 13 mar. 2026.

STANGHERLIN, Camila Silveira. A democratização do acesso à justiça e a ressignificação de um sistema formalista pela autocomposição: (im) possibilidade? **Revista Direito, Políticas Públicas e Desenvolvimento na Amazônia**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 26–48, 2022. Disponível em: <https://periodicos.cesupa.br/index.php/RJCESUPA/article/view/64>. Acesso em: 9 mar. 2026.

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Mediação e conciliação on-line, vulnerabilidade cibernética e destaques do ato normativo nº 1/2020 do NUPEMEC/SP. **Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, ano 21, no 55, p. 153-162, Julho-Setembro/2020. https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/cj_n55_5.2_mediação%20e%20conciliação%20on-line_.pdf. Acesso em: 17 mar. 2026.

Declaração sobre conflito de interesses

Não há possíveis conflitos de interesse na realização e comunicação das pesquisas.

Informações sobre financiamento

Esta pesquisa não foi realizada com financiamento.

Declaração de Disponibilidade de Dados

Os dados que sustentam as conclusões deste estudo estão disponíveis junto ao autor correspondente, mediante solicitação.

Declaração sobre o Uso de Inteligência Artificial

Não foi utilizada ferramenta de IA no desenvolvimento deste trabalho.

Artigo recebido em: 13/07/2026

Artigo aceito para publicação em: 07/08/2026.

Indexadores:

