

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

A BUSCA POR ACESSO À JUSTIÇA EM TEMPOS DE PANDEMIA: O SISTEMA MULTIORTAS BRASILEIRO EM FOCO

ALTERNATIVE CONFLICT RESOLUTION METHODS: MEDIATION AND CONCILIATION

Maria Eduarda Constancio Amaro¹

Andréia Chiquini Bugalho²

Tays Horrana Almeida Santos³

RESUMO

É inegável que a pandemia de COVID-19 promoveu mudanças profundas e significativas no panorama brasileiro, abrangendo diversos aspectos da sociedade. No entanto, o escopo principal deste artigo concentra-se na análise da perspectiva jurídica, abordando os desafios e impactos gerados pela referida pandemia. Além disso, busca-se proporcionar uma compreensão detalhada do sistema da Justiça Multiportas Brasileira, uma ferramenta destinada a garantir o amplo acesso às vias jurisdicionais. A metodologia adotada na elaboração deste estudo baseou-se em uma pesquisa bibliográfica rigorosa, respaldada por fontes de natureza jurídica. O foco central recaiu sobre a mediação e a conciliação, consideradas como métodos alternativos de resolução de conflitos, e sobre os impactos da pandemia de COVID-19 no contexto da justiça multiportas brasileira.

Palavras-chave: Pandemia de COVID-19. Justiça Multiportas Brasileira. Mediação e Conciliação. Impactos Jurídicos.

ABSTRACT

It is undeniable that the COVID-19 pandemic has brought about profound and significant changes in the Brazilian landscape, encompassing various aspects of society. However, the primary scope of this article focuses on analyzing the legal perspective, addressing the challenges and impacts generated by the aforementioned pandemic. Furthermore, it seeks to provide a detailed understanding of the Brazilian Multi-Door Justice system, a tool designed to ensure broad access to judicial avenues. The methodology employed in the preparation of this study was based on rigorous bibliographic research, supported by legal sources. The central focus was on mediation and conciliation, considered as

¹ Graduanda em Direito na Unaerp. E-mail: maria.amaro@sou.unaerp.edu.br

² Graduada em Direito. Mestre em Direito. Doutoranda em Direito pela Universidade de Ribeirão Preto. Docente da Unaerp. E-mail: andreiabugalho@gmail.com

³ Graduanda em Direito pela Unaerp. E-mail: tays.santos@sou.unaerp.edu.br

alternative methods of conflict resolution, and on the impacts of the COVID-19 pandemic in the context of the Brazilian multi-door justice system.

Keywords: COVID-19 Pandemic. Brazilian Multi-Door Justice System. Mediation and Conciliation. Legal Impacts.

INTRODUÇÃO

Um processo judicial é respaldado por inúmeros princípios e deve passar por todas as etapas necessárias, desde o momento da proposição da petição inicial até a fase de execução. De modo a garantir uma real eficácia à lide, e compor o devido processo legal, o qual é garantido na Constituição Federal de 1.988 nos seguintes termos do artigo 5º, inciso LIV: “ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal”⁴.

O devido processo legal é um fundamento jurídico que assegura que ninguém poderá ser privado da vida, da liberdade e da propriedade sem um processo justo. Ele engloba dois aspectos: o devido processo legal substantivo, que exige que as leis sejam justas e razoáveis, e o devido processo legal procedimental, que garante um julgamento justo e transparente, com direitos como notificação, defesa, e acesso a advogados. Esse princípio é vital para proteger os direitos individuais e prevenir abusos do poder estatal.

No sentido formal encontra-se a definição tradicional do princípio, dirigido ao processo em si, obrigando-se o juiz no caso concreto a observar os princípios processuais na condução do instrumento estatal oferecido aos jurisdicionados para a tutela de seus direitos materiais. Contemporaneamente o devido processo legal vem associado com a ideia de um processo justo, que permite a ampla participação das partes e a efetiva proteção de seus direitos.⁵

Portanto, é importante destacar que, embora seja evidente que um processo judicial demore a ser sanado, dado suas fases formais que devem ser obrigatoriamente respeitadas, o devido procedimento não pode ser excessivamente prolongado. Pois, quando o processo se prolonga de maneira demasiadamente desproporcional, pode causar prejuízos aos litigantes, resultando em atrasos injustificados, custos elevados e diversos outros impactos negativos.

Além disso, na esfera jurídica, a mediação se fundamenta em princípios essenciais que estão detalhados no artigo 166 do Novo Código de Processo Civil. Esses princípios incluem a

⁴ BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988.

⁵ NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito Processual Civil*. 2. ed. Rio de Janeiro: Método, 2010.

voluntariedade das partes, o que significa que a mediação depende do consentimento mútuo, sendo difícil ou quase impossível alcançar uma resolução de conflito sem a vontade conjunta das partes. A imparcialidade é outro princípio fundamental, no qual o mediador deve manter neutralidade ao longo de todo o processo, evitando tomar partido por qualquer uma das partes envolvidas.

A confidencialidade é também um elemento crucial, exigindo que todas as reuniões e documentos relacionados à mediação sejam tratados com sigilo absoluto. Além disso, o mediador não pode ser chamado como testemunha em processos judiciais subsequentes, e os documentos utilizados na mediação não podem ser apresentados como evidência em tais processos, garantindo a privacidade das discussões.

A independência é um princípio que destaca a autonomia das partes envolvidas para negociar durante o processo de mediação, permitindo que componham seus interesses e valores a fim de alcançar a melhor solução para o caso. Por fim, a oralidade e a informalidade da mediação a tornam menos rígida, oferecendo assim um método alternativo mais aberto e acessível para a resolução de conflitos.

Ademais, na justiça hodierna, existem variadas formas de buscar uma resolução mais célere da decisão, usando a ferramenta dos recursos, garantindo, assim, o princípio do duplo grau de jurisdição, outra regulamentação jurídica axiológica. E reiterando, o processo até a obtenção de uma decisão final, que tenha transitado em julgado, antes e após iniciada a execução, é excessivamente prolongado, resultando em prejuízos diretos e indiretos para a pessoa que busca assegurar seus direitos.

Nesse contexto, os recursos no âmbito jurídico constituem instrumentos que facultam às partes impugnar ou colocar em questão decisões judiciais. Eles asseguram a aplicação do princípio do duplo grau de jurisdição, viabilizando a revisão de decisões por instâncias superiores, desempenhando um papel fundamental na preservação de um julgamento equitativo e imparcial.

É preciso destacar que, devido ao considerável aumento do número de processos encaminhados ao Poder Judiciário, tornou-se manifestamente evidente e incontestável a problemática da morosidade e da demora que permeiam o trâmite dessas demandas legais. É neste sentido que Pedro Lenza conceitua: “a morosidade da Justiça, amplamente conhecida e criticada, apresenta-se como uma das grandes mazelas do Judiciário deste começo de novo século”⁶.

Além da ausência de celeridade em grau de processo judiciário, o mesmo também apresenta custas, destinadas para a manutenção do poder, apresentada como “custas processuais”, correspondendo a 2% (dois por cento) do valor total da causa, as quais serão devidamente calculadas,

⁶ LENZA, Pedro. *Direito Constitucional: Esquematizado*. Saraiva. 23ª Edição, 2019, 947.

ainda que a parte atenda aos requisitos para a concessão do benefício da justiça gratuita, quais sejam: se declarar hipossuficiente ou perceber remuneração igual ou inferior a 40% do limite máximo dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social, conforme disposto no artigo 790, parágrafos 3º e 4º da Consolidação das Leis Trabalhistas. No entanto, apesar de serem calculadas para os que possuem o benefício, elas serão suportadas pelo Estado, que arcará com as custas correspondentes (Brasil, 1943).

Ademais, merece salientar, a respeito do entendimento de Andréia Chiquini Bugalho, Sebastião Sérgio da Silveira e Flávia de Almeida Montingelli Zanferdin:

[...] crescimento dos conflitos em massa, o alto custo da judicialização, os riscos e a insegurança gerada por decisões díspares, a insatisfação dos cidadãos com a demora na prestação jurisdicional, cujo modelo requer tempo de maturação das decisões, a simplicidade de algumas espécies de conflito e muitos outros fatores impelem à discussão sobre outros meios de gestão, um sistema plástico, adaptável e adequado às variadas hipóteses. [...] **O acesso efetivo à justiça, garantido pelo artigo 5º, XXXV da Constituição Federal (CF/88), não significa que necessariamente as partes envolvidas no litígio devam resolvê-lo por meio do Judiciário.**⁷

Portanto, é perceptível que existe uma busca constante por superar as limitações temporais a fim de reduzir a demora nos processos legais. Nesse contexto, a mediação e a conciliação têm emergido como métodos eficazes para resolver conflitos de maneira satisfatória. Essas abordagens proporcionam alternativas que visam agilizar a resolução de disputas, promovendo a celeridade e a eficiência no sistema judiciário.

2 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

O processo de mediação de conflitos oferece aos sujeitos envolvidos a oportunidade de sanarem a lide de forma pacífica e autônoma, construindo diálogos assertivos em um ambiente adequado que atenda aos interesses e necessidades de ambas partes. Neste sentido, a mediação de conflitos é uma abordagem colaborativa e construtiva para resolver disputas de forma voluntária, sem abandonar a confidencialidade centrada nas partes, para que sejam mutuamente benéficas, ao mesmo tempo em que preservam relacionamentos e promovem a paz.

⁷ BUGALHO, Andréia Chiquini. SILVEIRA, Sebastião Sérgio da. ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. *Resolução Online de Conflitos como Ferramenta de Cidadania e Facilitação do Acesso à Justiça*. 2020. p. 768. **Grifo nosso.**

Este método sempre esteve integrado na sociedade e foi aplicado em diversas regiões do mundo, inicialmente em disputas relacionadas a questões trabalhistas. Posteriormente, devido à eficácia comprovada do método, a mediação passou a ser empregada em outras áreas de conflito, abrangendo, por exemplo, disputas comerciais.

Destarte elucidado, a mediação fora inserida no Brasil em meados dos anos noventa. Em 2010, finalmente foi convertida em legislação, com o advento da Lei 13.140/2015, que estabeleceu a mediação como forma alternativa de solução de conflitos no âmbito judicial ou extrajudicial.

Referida Lei, em seu artigo 1º, esclarece o conceito de mediação, qual seja: “Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”⁸. Adicionalmente, no mesmo artigo, é estabelecido que são admitidas diversas modalidades de negociação, promovendo a livre conformação entre as partes envolvidas, o que proporciona um ambiente propício para a realização da mediação de maneira equitativa (Brasil, 2015).

Portanto, consoante à lei, a mediação é um ato espontâneo, que cabe as partes sucumbir-lo. É uma prática que se perfaz por meio de diversas culturas e sociedades, sendo uma forma antiga de pacificação dos litígios, como meio de atingir a justiça através da comunicação eficiente entre os sujeitos.

A mediação consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias em que alguém imparcial atua para facilitar a comunicação entre os envolvidos e propiciar que eles possam, a partir da percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem. A mediação configura um meio consensual porque não implica a imposição de decisão por uma terceira pessoa; sua lógica, portanto, difere totalmente daquela em que um julgador tem autoridade para impor decisões. Portanto, **a mediação consiste na intervenção de uma terceira pessoa, de modo imparcial no litígio, a fim de conhecer os interesses abrangidos, auxiliando as partes a encontrarem uma maneira pacífica e equilibrada, sem a imposição obrigatória de uma sentença.**⁹

Ademais, o mediador é a figura de um terceiro, que deve ser imparcial e qualificado para tal, garantindo um ambiente devidamente adequado, onde exista a garantia real de que meios externos não influenciem no caminho de tais princípios. É de suma importância destacar que o mediador não

⁸ BRASIL. Lei Nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF. Diário Oficial da União, 2015.

⁹ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos Cíveis*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018. p. 145. **Grifo nosso.**

possui poder decisório, pois, contrário a isso, não seria mais um processo voluntário, cabendo somente as partes por livre consciência irem atrás de um resultado satisfatório por meio da mediação.

A mediação também é um método autocompositivo de resolução de conflitos muito utilizado em que as partes procuram acordar em determinada solução para a lide, mas que o terceiro facilitador não propõe alternativas para solucionar o conflito, devendo fazer com que cada envolvido compreenda a problemática na perspectiva do outro litigante, estimulando que as próprias partes proponham soluções.¹⁰

Logo, a mediação não instiga as partes a uma solução pronta, somente estabelece entre elas um diálogo eficaz para facilitar uma tomada de decisão mais segura, sem intervenção de poderes Estatais, destaca-se, entretanto, que o principal propósito do mediador é resgatar a comunicação entre as partes, para que assim possam alcançar de forma equilibrada a resolução da lide proposta.

Assim sendo, o mediador não detém a prerrogativa de impor uma resolução; seu papel consiste unicamente em facilitar o entendimento das partes envolvidas no litígio em relação aos seus próprios interesses, de modo a possibilitar que alcancem um acordo mútuo. Além disso, é importante destacar que o mediador não possui autoridade coercitiva (Martins, 2020).

No entanto, ainda que a mediação costume seguir um processo estruturado e formal, é possível realizá-la por meio informal, desde que as partes envolvidas demonstrem disposição para colaborar e alcançar uma solução para o conflito.

Neste sentido, a formalização da mediação traz inúmeros benefícios, como uma estruturação mais organizada do processo, garantia de confidencialidade, a imparcialidade do mediador, dentre outros, ademais, a formalização auxilia a assegurar a execução adequada do acordo alcançado. Portanto, embora a formalização da mediação não seja estritamente necessária, pode ser altamente vantajosa para garantir um processo equilibrado e satisfatório para as partes.

As especificidades da mediação conferem a ela uma notável vantagem em relação ao processo judicial, uma vez que se destaca por sua celeridade. Em geral, uma mediação é concluída em um número reduzido de sessões, enquanto um litígio judicial pode perdurar por meses a anos.

Além de mais econômico, tendo em vista que um processo judicial é embasado de custas processuais ao longo de seus atos e fases, também mais seguro, pois garante às partes uma liberdade maior quanto a decisão final, que deve ter a sua anuência, caso que não acontece em um processo judicial, cuja decisão é imposta de forma unilateral pelo magistrado.

¹⁰ FERREIRA, Olavo Augusto Vianna Alves *et al.* *Lei de Arbitragem Comentada*. 3. ed. São Paulo: Juspodivm, 2023. p. 28.

Portanto, em um primeiro momento, somente benefícios aos litigantes. É neste sentido que conceitua Marcelo Braghini, possibilitando que a aproximação desencadeie de forma orgânica a resolução pactuada:

A mediação consiste em um meio de solução dos conflitos de interesse, e, geralmente, sua adoção é indicada nas situações jurídicas em que há um vínculo anterior entre as partes em conflito, trata-se de meio autônomo, pelo fato de não existir um terceiro (heterocomposição) impondo a solução do conflito às partes, o mediador deve restabelecer o diálogo entre as partes, permitindo que a aproximação provoque naturalmente a solução negociada, pautada em benefícios mútuos.¹¹

Adentrando nas fases que englobam o processo de mediação, é possível dissertar de forma sequencial. Destarte, a mediação se inicia com a figura do mediador, que irá explanar acerca das regras e as partes devem decidir se irão fazer a concepção do método. Seguindo pelo mapeamento do conflito, no qual será reestabelecido o diálogo entre as partes e irão dirimir os fatos para captação das emoções ligadas a lide, visando facilitar a traçar um caminho para eventuais soluções, e a constatação dos verdadeiros interesses de ambos sujeitos.

Subsequentemente, procede-se à formalização quando a mediação se revela bem-sucedida. E finalmente, nesse momento, é elaborado um documento que registra minuciosamente todos os elementos do acordo acordado entre as partes, marcando assim o encerramento do processo.

Seguidamente, é relevante abordar também o instituto da conciliação, sendo uma espécie dos métodos auto compositivos, que consiste justamente em um caminho para evitar processos judiciais, sendo altamente incentivada diariamente nos próprios Tribunais, que colocam à disposição das partes se conciliarem em qualquer momento do processo e busca fazer com que as partes acordem seus interesses em um ambiente favorável e adequado, com a ajuda de uma pessoa capacitada que irá conciliá-los.

A conciliação é reafirmada pelo Código de Processo Civil, no artigo 165:

Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.¹²

¹¹ BRAGHINI, Marcelo; SILVEIRA, Sebastião Sérgio da. Preservação do Meio Ambiente do Trabalho Equilibrado e o Princípio da Precaução. *Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas*, Pouso Alegre, v. 37, n. 2, 2021. p. 323-342.

¹² BRASIL. *Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF. Diário Oficial da União, 2015.

Nesse contexto, é notório que a audiência de conciliação e mediação é vista como um momento propício para que as partes possam buscar a conciliação antes de efetivamente ingressarem em um processo judicial. A dispensa dessa audiência ocorrerá somente quando ambas as partes manifestarem desinteresse na conciliação ou nos casos estabelecidos por disposição legal, que envolvem situações em que a autocomposição não é permitida, especialmente no que concerne aos direitos indisponíveis. Estes direitos, inerentes à condição de pessoa humana e amparados por princípios como o direito à vida, à liberdade, à saúde, à imagem e à dignidade, não estão sujeitos à negociação ou acordo entre as partes.

A conciliação, por sua vez, é um método autocompositivo de resolução de conflitos muito utilizado em que as partes procuram acordar em determinada solução para a lide, havendo um terceiro, o conciliador que funcionará como um facilitador de forma incisiva e, até, propondo alternativas às partes para solucionar o conflito.¹³

Nessa situação, as partes envolvidas em uma disputa optam por designar um terceiro indivíduo que irá auxiliá-las na busca por soluções que sejam mutuamente aceitáveis. Esse terceiro é conhecido como conciliador e desempenha um papel crucial no processo. A escolha do conciliador é fundamental, pois ele deve ser uma figura imparcial, ou seja, não deve ter qualquer interesse pessoal no resultado da conciliação que possa comprometer sua neutralidade.

Além disso, é importante que o conciliador tenha a devida capacitação e habilidades para exercer essa função. Isso envolve conhecimento sobre técnicas de negociação, comunicação eficaz, resolução de conflitos e um profundo entendimento das leis e regulamentos pertinentes ao caso em questão. A capacitação do conciliador é essencial para garantir que o processo de conciliação seja conduzido de maneira adequada e que as partes sintam confiança em sua competência para ajudá-las a chegar a um acordo justo e equitativo. Em resumo, o conciliador desempenha um papel central na promoção da conciliação, atuando como um facilitador imparcial e qualificado para ajudar as partes em conflito a alcançarem um acordo mútuo de forma justa e eficaz.

No que diz respeito aos princípios que regem a conciliação, eles compartilham uma base sólida com os princípios da mediação. Isso ocorre porque tanto a conciliação quanto a mediação são métodos de resolução de conflitos que se baseiam na colaboração voluntária das partes e na busca por soluções mutuamente aceitáveis. Alguns dos princípios comuns incluem a voluntariedade, a imparcialidade, a confidencialidade e a autonomia das partes.

¹³ FERREIRA, Olavo Augusto Vianna Alves *et al.* *Lei de Arbitragem Comentada*. 3. ed. São Paulo: Juspodivm, 2023. p. 28.

Neste sentido, uma análise do caso concreto desempenha um papel crucial na escolha entre a mediação e a conciliação, pois cada situação pode demandar abordagens diferentes. A distinção muitas vezes reside na participação do terceiro facilitador. Na mediação, o mediador atua como um facilitador neutro, ajudando as partes a chegarem a um acordo por meio da comunicação e da exploração de interesses mútuos. Já na conciliação, o conciliador pode desempenhar um papel mais ativo na apresentação de propostas e na sugestão de soluções.

Portanto, a observação cuidadosa do contexto, da natureza do conflito e das preferências das partes é essencial para determinar qual dos dois institutos - mediação ou conciliação - será mais adequado para alcançar um resultado justo e eficaz. Essa avaliação individualizada garante que o processo escolhido seja mais alinhado com as necessidades específicas das partes envolvidas e com a natureza do litígio em questão, promovendo, assim, uma resolução mais satisfatória.

De fato, a principal distinção entre a mediação e a conciliação reside na intervenção do terceiro facilitador e no seu nível de envolvimento no processo de resolução de conflitos.

Na mediação, o mediador atua como um facilitador imparcial cujo papel é ajudar as partes a comunicarem-se eficazmente, explorar seus interesses e opções, e chegar a uma solução que seja mutuamente satisfatória. O mediador não emite opiniões, não oferece sugestões ou soluções diretas, e não toma partido em favor de uma das partes. O foco principal da mediação é capacitar as partes a chegarem a um acordo por meio da sua própria colaboração e negociação.

Por outro lado, na conciliação, o conciliador pode desempenhar um papel mais ativo e direto no processo. Ele pode sugerir soluções específicas, oferecer opiniões, e até mesmo interceder mais proativamente na busca de um acordo. Embora ainda deva permanecer imparcial, o conciliador possui uma margem maior para influenciar o resultado, desde que isso seja feito de forma equilibrada e com o consentimento das partes.

Assim, a grande diferença entre os dois métodos reside na abordagem do terceiro facilitador. A mediação enfatiza a autonomia das partes, permitindo que elas assumam o controle do processo e cheguem a um acordo por conta própria, enquanto na conciliação, o conciliador desempenha um papel mais ativo e pode apresentar propostas e sugestões, se apropriado. A escolha entre mediação e conciliação depende, portanto, das preferências das partes e da natureza do conflito em questão.

No âmbito das questões trabalhistas, é comum ocorrer a conciliação entre empregados e empregadores. Como resultado, foram estabelecidos dois momentos específicos no decurso de um processo judicial em que a tentativa de conciliação é obrigatória: primeiro, na abertura da audiência de instrução e julgamento, no início do processo, e, segundo, após as alegações finais das partes, desde que essa tentativa ocorra antes da prolação da sentença pelo magistrado.

É importante observar que as partes têm a oportunidade de chegar a um acordo em qualquer fase do processo, mesmo após a fase de instrução, quando já estão cientes das provas apresentadas por cada uma delas. Essa flexibilidade visa ampliar as chances de acordo, que somente será oficializado pelo juiz durante a audiência.

Dessa forma, no contexto das questões trabalhistas, a conciliação é uma prática comum e incentivada ao longo do processo judicial, possibilitando que empregados e empregadores busquem soluções amigáveis para suas controvérsias em vários momentos, sempre sob supervisão e homologação do magistrado.

3 DESAFIOS E IMPACTOS CAUSADOS PELA PANDEMIA DE COVID-19

É altamente notório que o mundo todo sofreu inúmeras alterações com a grande repercussão do COVID-19, isso porque foi um cenário devastador que trouxe inúmeras consequências em âmbito mundial. Apesar de um impacto extremamente negativo, as mudanças que de certa forma surgiram obrigatoriamente como um meio de suportar tal processo foram transformadoras. Segundo Dezem (et al., 2022. p.306),

Em uma situação de enfermidade pandêmica amplamente disseminada, o que era visto e considerado como normal, por vezes até mesmo o que era legal, precisa de alterações significativas, para que se possa atender o novo cenário. Logo, o que entendíamos como ideal em tempos de normalidade, não será a realidade jurídica pós pandemia.

Logo, diante de uma pandemia altamente disseminada, a qual traz mudanças profundas na nossa realidade, aquilo que anteriormente era considerado normal, e até mesmo legal, muitas vezes requer mudanças substanciais para se adaptar ao novo contexto. Portanto, o que costumava ser considerado ideal em tempos de normalidade não necessariamente corresponderá à realidade jurídica após o período pandêmico.

Neste sentido, a tecnologia, sem sombra de objeções, foi crucial para o enfrentamento desse período tão difícil e duradouro, inovando para auxiliar o contato das pessoas em tempos de total *lockdown*. Ademais, o uso das novas ferramentas tecnológicas auxiliou não só a inter-relação, mas também, a facilitar a comunicação entre pessoas com curtas e longas distancias.

Com o período de *lockdown*, o comércio e as demais coisas foram obrigados a fechar suas portas, englobando também os fóruns e tribunais, visto que não eram caracterizados como serviços

essenciais à população, portanto, inúmeros processos ficaram congelados, dificultando a vida das partes envolvidas na lide, que esperam sofregamente para alcançar o fim da ação.

Dentre as problemáticas enfrentadas na pandemia frente os protocolos de distanciamento social, a preservação dos postos de emprego ganhou destaque. Sem poder realizar as atividades parcialmente ou totalmente de forma presencial, a redução da produtividade impactou o mercado de trabalho e as relações de emprego. Nesse sentido, não só os empregadores e os empregados precisaram se adaptar as medidas de distanciamento e isolamento social, mas também o judiciário trabalhista.¹⁴

Em meio às inúmeras questões emergentes durante a pandemia, a preservação dos empregos se destacou como um dos desafios mais significativos. Com a impossibilidade de realizar muitas atividades de forma presencial, houve uma queda na produtividade que repercutiu diretamente no mercado de trabalho e nas relações empregatícias.

Tanto empregadores quanto empregados tiveram que se adaptar às medidas de distanciamento e isolamento social, mas o impacto da pandemia também se fez sentir no âmbito do judiciário trabalhista. A busca por soluções jurídicas que equilibrassem os interesses de ambas as partes em meio a esse cenário desafiador tornou-se uma prioridade para garantir a estabilidade econômica e o respeito aos direitos trabalhistas em tempos de crise sanitária global.

Assim, como uma “saída” para tal óbice, foram implementados ao judiciário novas ferramentas tecnológicas que finalmente permitiram o acesso via on-line dos procedimentos necessários para o processo, criando, dessa forma, uma justiça mais flexível, acessível e econômica.

Dada tal oportunidade em prol da tecnologia, foram colhidos inúmeros pontos benéficos que são inclusive utilizados até hoje e tendem a se tornar cada vez mais úteis e eficientes, como é o caso dos serviços *home-office*. Destaca-se que além das audiências terem se atualizado no cenário virtual, o atendimento prestado pelos Entes Estatais também fora alterado, isso porque agora o balcão de dúvidas é correspondido por balcão virtual, de modo que seus resultados têm se mostrado bastante satisfatórios dado a facilidade e celeridade em que problemas tendem a serem resolvidos mesmo com a distância.

Assim, as audiências passaram a ser realizadas de forma virtual, permitindo a continuidade do atendimento ao público mesmo durante a pandemia. Isso, porém, trouxe o desafio

¹⁴ AGUIAR, Maria Clara Teixeira. *Mediação e Conciliação na Justiça do Trabalho: Procedimentos de online dispute resolution (ODR) frente à Pandemia do COVID-19*. 2022. 79 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca, 2022. p. 60. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/238019/Aguiar_MCT_tcc_fran.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Acesso em: 18/04/2023.

adicional de desenvolver técnicas e ferramentas eficazes para garantir a observância do devido processo legal em um ambiente virtual.

Em resumo, a pandemia acelerou mudanças significativas na administração da justiça e nas relações de trabalho, enfatizando a necessidade de adaptação e inovação em momentos de crise.

4 JUSTIÇA MULTIPORTAS

Após inúmeros conflitos que desrespeitaram a pessoa humana, os países começaram a prever em documentos legais os direitos humanos, assim como os métodos capazes de garantir o cumprimento de tais. São alguns direitos inerentes a condição de pessoa humana o direito à vida, à liberdade, privacidade e ao acesso à justiça.

Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes [...]; XXXV: a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito; [...] LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal.¹⁵

A abordagem da "justiça multiportas" se destaca pela sua ênfase no acesso à justiça de forma abrangente e equitativa. Ela não apenas assegura o acesso à justiça quando necessário, mas também estabelece uma série de procedimentos e opções que visam garantir que o processo seja conduzido de maneira harmoniosa e justa perante o judiciário. Isso contribui significativamente para a segurança jurídica das partes envolvidas em uma disputa, uma vez que elas têm a garantia de que terão a oportunidade de buscar uma solução para seus conflitos por meio de diversos mecanismos, sem distinção de qualquer natureza dos sujeitos envolvidos.

Neste sentido, a denominada justiça multiportas reconhece que diferentes litígios podem exigir abordagens diferentes e que as partes podem ter preferências distintas quanto à forma como desejam resolver suas disputas. Assim, oferece uma variedade de opções, que podem incluir a mediação, a conciliação, a arbitragem, entre outras, além do próprio litígio judicial. Isso permite que as partes escolham a abordagem que melhor atenda às suas necessidades e interesses, promovendo uma maior flexibilidade e adaptabilidade no sistema de justiça.

¹⁵ BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988.

Em última análise, a justiça multiportas busca democratizar o acesso à resolução de conflitos, oferecendo às partes uma ampla gama de alternativas para alcançar uma solução justa e eficaz para suas disputas, contribuindo assim para a construção de um sistema judiciário mais inclusivo e acessível.

O acesso à justiça é uma das pedras angulares de qualquer sistema legal, pois de nada adianta o reconhecimento de direitos se não forem disponibilizados meios eficazes para que esses direitos sejam efetivamente aplicados, de modo que é importante citar que “o acesso à justiça representa uma das garantias mais fundamentais de qualquer ordenamento jurídico, considerando que não adianta reconhecer direitos se não houver instrumentos que possam concretizá-los.”¹⁶

Portanto, não basta somente que esteja assegurado em rol de garantias fundamentais, mas garantir que de alguma forma realmente o acesso à justiça seja colocado à disposição de todas as pessoas que necessitarem.

Ainda, caracteriza-se como justiça multiportas a variedade de caminhos que possam ser percorridos pelo livre poder de escolha da parte, buscando chegar em um denominador comum no que tange aos resultados, porém percorrendo vias mais céleres e adequadas ao conflito.

Diante dos problemas suportados pelo Poder Judiciário, com relação aos milhares de processos pendentes de julgamento, a demora na solução dos conflitos e tendo em vista os meios adequados de resolução de conflitos, o Conselho Nacional de Justiça elaborou a **Resolução 125/2010**, dispondo sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, consolidando o denominado Tribunal Multiportas em que o Estado oferece à sociedade, várias alternativas adequadas para a solução dos conflitos.¹⁷

É indispensável salientar que o impacto da COVID-19 trouxe uma nova onda para a justiça multiportas, visto o surgimento de uma nova “oportunidade” em uma perspectiva tão improvável como a pandemia. Os tribunais que foram limitados ao atendimento ao público se viram atados diante de tal problemática, restando somente a renovação de suas técnicas para se alinhar perante a nova panorama, incentivando de tal forma o uso dos meios digitais como facilitador do acesso à justiça. Com a chegada do meio digital, facilitou para os Tribunais implantarem audiências de conciliação ou mediação com o intuito de sanar o problema da superlotação do poder judiciário.

Além de promover um amplo acesso à justiça, levando em consideração a tecnologia que envolve o mundo e os meios virtuais muito mais acessíveis, também foi necessário que fossem

¹⁶ NETTO, Carlos Eduardo Montes. *Aplicação da Proporcionalidade na Arbitragem Coletiva*. 2022. 277 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Universidade de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2022. p. 24.

¹⁷ FERREIRA, Olavo Augusto Vianna Alves et al. *Lei de Arbitragem Comentada*. 3. ed. São Paulo: Juspodivm, 2023.p. 26. **Grifo nosso**.

incentivados os métodos alternativos de soluções de conflitos. Cômputo elucidado, tais meios existem desde os primórdios da sociedade, porém, não são totalmente conhecidos, então, as pessoas não confiam e tendem a não buscá-los.

É fundamental destacar que a introdução da tecnologia no contexto da justiça multiportas durante a pandemia da COVID-19 teve um impacto significativo no sistema judiciário brasileiro. A utilização de tecnologia, como videoconferências e plataformas online, revolucionou a forma como as audiências e procedimentos legais são conduzidos. Isso permitiu a continuidade da prestação de serviços jurídicos e facilitou o acesso à justiça, mesmo em um cenário de restrições físicas devido à pandemia.

Essa transformação digital não apenas garantiu a continuidade das atividades judiciais, mas também trouxe uma série de benefícios, como a redução de custos e a aceleração dos processos legais. Além disso, ela abriu novas oportunidades para a resolução de disputas, possibilitando a realização de audiências e negociações de forma remota, o que antes era mais restrito ao ambiente presencial.

A integração da tecnologia na justiça multiportas representa um marco importante, pois não apenas tornou o sistema judiciário mais eficiente, mas também destacou a importância da adaptação e da inovação para atender às necessidades das partes envolvidas em disputas legais, especialmente em tempos de crise como a pandemia da COVID-19. Ela reforçou a ideia de que a justiça deve evoluir e aproveitar as ferramentas disponíveis para garantir o acesso adequado e oportuno à resolução de conflitos.

Hoje, os meios alternativos da solução de conflitos, como a mediação e a conciliação, que já se destacavam há algum tempo, no cenário jurídico brasileiro, além de serem de baixo custo e rápida solução, podem ser facilmente realizados por meio da internet, sendo ainda uma grande oportunidade para a advocacia desempenhar seu papel constitucional, e atender às demandas jurídicas da sociedade durante a pandemia, sem violar o isolamento social decretado por prefeitos e governadores.¹⁸

Deste modo, com a necessidade de renovação e inovação de seus meios, foi necessário buscar ferramentas que assegurassem as necessidades da sociedade, visando plataformas que comportassem todo o sistema jurídico, garantindo que fosse possível que a justiça não parasse seu trabalho, permitindo a todos sua garantia constitucional e dever do Estado.

¹⁸ DANIEL, Cícero Pereira; DOMINGOS, Jânio Taveira. *Mediação e conciliação em tempos de pandemia*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/mediacao-e-conciliacao-em-tempos-de-pandemia/1360266470>. Acesso em: 06 mar. 2023.

É notável que, mesmo após o fim da pandemia, os impactos da revolução digital no âmbito do judiciário permanecem e se consolidam. A adaptação bem-sucedida às audiências e atendimentos virtuais se tornou uma parte integral do sistema judiciário. Isso representa uma transformação substancial na maneira como as atividades judiciais são realizadas e como os serviços jurídicos são entregues.

Essa continuidade das práticas virtuais no judiciário trouxe vantagens significativas. Ela não apenas facilitou o trabalho de inúmeros profissionais jurídicos, como advogados e juízes, tornando seus processos mais eficientes e acessíveis, mas também promoveu o amplo acesso à justiça para os cidadãos. A possibilidade de participar de audiências e buscar assistência legal remotamente significa que as barreiras geográficas e as restrições de mobilidade já não são obstáculos tão significativos para o acesso à justiça.

Além disso, a continuidade da tecnologia no judiciário tem o potencial de otimizar os recursos públicos e agilizar os processos legais. A redução da necessidade de comparecer fisicamente a tribunais, a eliminação de deslocamentos e a simplificação dos procedimentos burocráticos são aspectos que continuam a trazer benefícios tangíveis tanto para os profissionais do direito quanto para os cidadãos.

Em resumo, os avanços tecnológicos que surgiram como resposta à pandemia não são apenas temporários, mas sim uma evolução permanente no âmbito do judiciário, que trouxe vantagens substanciais em termos de eficiência, acessibilidade e amplo acesso à justiça. Essa transformação digital continua a moldar o futuro do sistema de justiça, tornando-o mais adaptável, eficaz e centrado nas necessidades dos cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme anteriormente abordado, a demora nos processos judiciais constitui um desafio premente para a efetivação do devido processo legal no território brasileiro. A busca por alternativas que agilizem a resolução de contendas reveste-se de fundamental importância, objetivando assegurar que os direitos individuais sejam tutelados de maneira eficaz e justa.

Nesse contexto, os métodos de mediação e conciliação emergem como instrumentos efetivos que promovem a celeridade e a eficiência no sistema de justiça, alinhando-se com os princípios basilares do devido processo legal. É imperativo, entretanto, manter um equilíbrio adequado entre o direito às revisões e a necessidade de prevenir atrasos injustificados, assegurando, dessa maneira, um sistema de justiça acessível e eficaz a todos os cidadãos.

Tanto a mediação quanto a conciliação ostentam status de métodos eficazes e valiosos para dirimir controvérsias no seio do sistema jurídico brasileiro. A mediação propicia um ambiente colaborativo, no qual as partes podem buscar soluções mutuamente aceitáveis, amparadas pela intervenção de um mediador imparcial, cujo papel consiste em facilitar a comunicação e a negociação. Em contrapartida, a conciliação possibilita uma intervenção mais ativa por parte do conciliador, que pode sugerir soluções específicas.

Ambas as abordagens demonstram elevada flexibilidade e encorajam a resolução de disputas em qualquer fase do procedimento, promovendo a autonomia das partes e a preservação de relacionamentos. A escolha entre mediação e conciliação dependerá das preferências das partes e das características intrínsecas ao conflito em questão. Em última análise, essas modalidades conferem uma alternativa inestimável ao litígio judicial, impulsionando a eficiência, economia de recursos e a justiça na busca por soluções para desavenças.

Nesse contexto, cumpre ressaltar que a pandemia de COVID-19 imprimiu uma adaptação global, reconfigurando os paradigmas de comunicação, trabalho e resolução de questões jurídicas. A tecnologia emergiu como peça fundamental para sustentar a continuidade das atividades e conexões sociais durante o período de isolamento social. O processo de digitalização e virtualização foi acelerado, tornando a administração da justiça mais acessível e econômica, por meio da condução de audiências e atendimentos virtuais.

Em síntese, a pandemia evidenciou de maneira enfática a necessidade premente de adaptação e inovação em momentos de crise, resultando em mudanças substanciais na gestão do sistema judicial e nas relações de trabalho. A tecnologia emergiu como elemento central em um cenário pós-pandêmico, desempenhando um papel fundamental na reconfiguração dessas esferas.

A abordagem da "justiça multiportas" destacou-se como um mecanismo eficaz para garantir o acesso à justiça de maneira equitativa, provendo uma variedade de opções para a resolução de conflitos. A Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça solidificou esse conceito, fomentando alternativas adequadas para a solução de litígios.

Ademais, a pandemia acelerou a adoção da tecnologia no sistema jurídico, viabilizando a realização de audiências e procedimentos legais de maneira virtual. Essa transformação digital não apenas assegurou a continuidade dos serviços jurídicos, como também conferiu inúmeras vantagens, incluindo a redução de custos e a ampliação do acesso à justiça.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Maria Clara Teixeira. *Mediação e Conciliação na Justiça do Trabalho: Procedimentos de online dispute resolution (ODR) frente à Pandemia do COVID-19*. 2022. 79 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca, 2022. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/238019/Aguiar_MCT_tcc_fran.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Acesso em: 18/04/2023.

ALMEIDA, Ildeberto Muniz de. Proteção da Saúde dos Trabalhadores da Saúde em Tempos de COVID-19 e Respostas à Pandemia. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, [S.L.], v. 45, n. 17, p. 1-10, maio 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/scielopreprints.140>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/yyZ869N3cDZpLdsTJvNkvKb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 jul. 2023.

BRAGHINI, Marcelo. *Direito do Trabalho e Processo do Trabalho* - Leme (SP): JH Mizuno, 2019. _____, Marcelo; SILVEIRA, Sebastião Sérgio da. Preservação do Meio Ambiente do Trabalho Equilibrado e o Princípio da Precaução. *Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas*, Pouso Alegre, v. 37, n. 2, p. 323-342, jul. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988.

_____. *Lei Nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF. Diário Oficial da União, 2015.

_____. *Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015*. *Institui o Código de Processo Civil*. Brasília, DF. Diário Oficial da União, 2015.

_____. *Consolidação das Leis do Trabalho*. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 ago. 1943. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 07 mar. 2023.

_____. TRT-15 - ROT: 00127542520165150016 0012754-25.2016.5.15.0016, Relator: LUIZ ANTONIO LAZARIM, 9ª Câmara, Data de Publicação: 28/08/2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trt-15/919483632>. Acesso em: 13 jul. 2023.

_____. TRT-17 - ROT: 00016760420165170008, Relator: DESEMBARGADOR GERSON FERNANDO DA SYLVEIRA NOVAIS, Data de Julgamento: 12/11/2019, Data de Publicação: 24/01/2020). Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trt-17/829490414>. Acesso em: 13 jul. 2023.

_____. Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993. Dispõe sobre a organização, as atribuições e o estatuto do Ministério Público da União. Brasília, DF, 21 maio 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp75.htm. Acesso em: 14 jul. 2023.

BUGALHO, Andréia Chiquini. SILVEIRA, Sebastião Sérgio da. ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. *Resolução Online de Conflitos como Ferramenta de Cidadania e Facilitação do Acesso à Justiça*. pág. 768 – 769. 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/Cliente/Downloads/juvenicio,+RESOLU%C3%87%C3%83O+ONLINE+DE+CONFLITOS.pdf> . Acesso: 21 ag. 2023.

FELICIANO, Guilherme Guimarães. *Síntese Trabalhista: meio ambiente do trabalho- aspectos gerais e propedêuticos*. Porto Alegre: Síntese Ltda, 2002. 14 v.

FERREIRA, Olavo Augusto Vianna Alves *et al.* *Lei de Arbitragem Comentada*. 3. ed. São Paulo: Juspodivm, 2023.

DANIEL, Cícero Pereira; DOMINGOS, Jânio Taveira. *Mediação e conciliação em tempos de pandemia*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/mediacao-e-conciliacao-em-tempos-de-pandemia/1360266470>. Acesso em: 06 mar. 2023.

GARCIA, Leila Posenato; DUARTE, Elisete. Intervenções não farmacológicas para o enfrentamento à epidemia da COVID-19 no Brasil. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, [S.L.], v. 29, n. 2, p. 1-4, maio 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.5123/s1679-49742020000200009>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ress/a/B7HqzhTnWCvSXXKrGd7CSjhm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 jul. 2023.

LENZA, Pedro. *Direito Constitucional: Esquematizado*. Saraiva. 23ª Edição, 2019.
Lima, S. O., Silva, M. A. da, Santos, M. L. D., & Jesus, C. V. F. de. (2020). Reflexão sobre o Estado Físico e Mental dos Profissionais de saúde em Época de Covid-19. *Interfaces Científicas - Saúde E Ambiente*, 8(2), 142–151. Disponível em: <https://doi.org/10.17564/2316-3798.2020v8n2p142-151> . Acesso: 3 jul. 2023.

MARTINS, Sergio Pinto. *Manual de Direito do Trabalho*. São Paulo: Saraiva, 2020.
SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. *A Saúde do Trabalhador como um Direito Humano*. São Paulo: Ltr, 2008.

NETTO, Carlos Eduardo Montes. *Aplicação da Proporcionalidade na Arbitragem Coletiva*. 2022. 277 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Universidade de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2022.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito Processual Civil*. 2. ed. Rio de Janeiro: Método, 2010.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos Cíveis*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

Submetido em 22.09.2023

Aceito em 02.10.2023