



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
MESTRADO EM DIREITO**

LUAN FONSECA ARAÚJO

**ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: UMA ANÁLISE DAS AUDIÊNCIAS DE
FAMÍLIA POR VIDEOCONFERÊNCIA NO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO
DE CONFLITOS E CIDADANIA DE MOSSORÓ/RN NO PERÍODO DE 2016 A 2025**

**MOSSORÓ
2026**

LUAN FONSECA ARAÚJO

ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: UMA ANÁLISE DAS AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA POR VIDEOCONFERÊNCIA NO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE MOSSORÓ/RN NO PERÍODO DE 2016 A 2025

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de Concentração: Direito, Democracia e Conflitos Socioeconômicos.

Linha de Pesquisa: Estado, conflito e direitos fundamentais.

Orientador: Prof. Dr. José Albenes Bezerra Júnior

**MOSSORÓ
2026**

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

A658a Araújo, Luan Fonseca.

Acesso à justiça na era digital: uma análise das audiências de família por videoconferência no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Mossoró/RN no período de 2016 a 2025 / Luan Fonseca Araújo. - 2026.
227 f. : il.

Orientador: José Albenes Bezerra Júnior .
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal Rural do Semi-árido, Programa de Pós-graduação em Direito, 2026.

1. Acesso à Justiça. 2. Audiências de Mediação. 3. Virtualização. 4. CEJUSC Mossoró/RN. I. Bezerra Júnior , José Albenes , orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade
com AACR2 e os dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Biblioteca Campus Mossoró / Setor de Informação e Referência
Bibliotecária: Keina Cristina Santos Sousa e Silva
CRB: 15/120

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

LUAN FONSECA ARAÚJO

ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: UMA ANÁLISE DAS AUDIÊNCIAS DE
FAMÍLIA POR VIDEOCONFERÊNCIA NO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS E CIDADANIA DE MOSSORÓ/RN NO PERÍODO DE 2016 A 2025

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Direito da Universidade
Federal Rural do Semi-Árido como requisito
para obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de Concentração: Direito, Democracia e
Conflitos Socioeconômicos.

Linha de Pesquisa: Estado, conflito e direitos
fundamentais.

Orientador: Prof. Dr. José Albenes Bezerra
Júnior

Defendida em: 24/02/2026.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. José Albenes Bezerra Júnior (UFERSA)
Presidente

Profa. Dra. Ana Maria Bezerra Lucas (UFERSA)
Membra Examinadora

Profa. Dra. Rosangela Viana Zuza Medeiros (UFERSA)
Membra Examinadora

Profa. Dra. Cristina Mendes Bertoini Corrêa (UFSC).
Membra Examinadora

Dedico a Antônio Alves Araújo
Por apoiar meus sonhos de forma incondicional. Te amo, nego!

Dedico à Maria do Socorro da Fonseca Araújo
Por acreditar em mim e sonhar mais alto que todos nós. Te amo, mãe!

Dedico à Lana Fonseca Araújo
Por todo o cuidado e atenção que direciona a mim.

Dedico à Luana Fonseca Araújo
Por ser a melhor amiga que qualquer irmão precisa ter.

Dedico a Renato Ivan Costa Silva
Pelo companheirismo e pela paciência. Te amo, mo!

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, pois direcionaram seus poucos recursos na educação de seus filhos. Hoje, a conquista disso tudo também é deles. Agradeço à minha avó Mundira e ao Dedeca por, indiretamente, colaborarem com a minha permanência em outro estado. Agradeço à Edyedla e à Cleciane por serem boas confidentes.

Sou grato também aos meus tios, Maria e Francivaldo, por serem bons amigos para os meus pais e para mim. Agradeço também à minha tia Clarice por me animar em momentos tão difíceis (e, óbvio do tio Ribamar, o mais calmo de todos). Sou grato à Tia Beleza pelas brincadeiras e as boas risadas. Agradeço também à minha madrinha por sempre ser uma pessoa tão animada.

Agradeço às minhas amigas Aimée, Vanessa e Liandra por permanecerem na minha vida mesmo após tantos anos dos ensinos fundamental e médio. Agradeço à Duda, Camila, Thayrone, Cássia e Andressa por serem o melhor grupo de fofoqueiros.

Agradeço ao meu irmão e amigo Paulo Zamarley por ser quem me segura e me apoia nesse mundo tão difícil. Agradeço a Dayane e Israel por fortalecerem meus dias, mesmo que distantes.

Agradeço aos membros do grupo de pesquisa Leituras Críticas em Direito e Raça por serem tão acolhedores. Assim, agradeço a Prof. Rayane e a vice-coordenadora do grupo, Adrielle, por serem esse ombro que eu sempre preciso. Agradeço à Prof. Ana Maria Bezerra Lucas por me inspirar e por ser muito gentil comigo.

Agradeço ao meu orientador, Prof. Albenes, por ser tão acolhedor e (sem perceber) aliviar minhas crises de ansiedade. Agradeço ao GECAJ por me receber para discussões sobre temas tão relevantes.

Agradeço ao André e à Joelma por apostarem na minha pesquisa e por me inspirarem como bons servidores públicos. Assim, agradeço toda a equipe do CEJUSC Mossoró/RN.

Agradeço à minha terapeuta por acompanhar minhas crises semanais. Agradeço à Ingrid e à Isabelly pelas boas fofocas.

Agradeço à minha amiga Thereza por sonhar junto comigo.

Agradeço, por fim, à Nossa Senhora da Conceição, padroeira da cidade em que cresci por me ajudar a permanecer vivo durante essa pesquisa.

Um lápis rabisca este caderno sem a mínima consideração pelos limites impostos por sua própria natureza. Observo calmante o vento e esse pequeno barulho do encontrar dessa ponta minúscula no papel. Quase importa para alguém que ele seja tão silencioso. Subo a cabeça, retiro minhas córneas do rascunho e percebo: fui longe demais.

Quanto papel já não se rasgou? Não é a primeira ponta. Talvez não seja a última. Os papéis jogados fora serviram para esse lápis ou para mim. O tempo voa. O tempo corre. Eu paro aqui e penso (e escrevo). Por que ainda tão perto? Por que não chegar tão longe? Onde é esse longe? Onde é esse lugar que todos eles querem que o meu lápis chegue.

Ah, ora! Meu papel não serviu para aquele camarada. Aquele que foi tão ingênuo. Quando iria ele acreditar que afinei a ponta para rabiscar um papel usado? Nessa hora, baixo a cabeça e sinto vergonha. Sinto vergonha, mas perdôo meu jeito nada responsável de ser. Não cabe a mim decidir sobre os meus próprios desejos. Não consigo controlar onde meu lindo lápis quer escrever. Uma pena nunca ter sido real. Uma pena meu lápis ter estragado a história com outros papéis estando riscando ainda aquele ingênuo papel.

Que tolice. Vejo mais uma vez esse papel. Já escrevi tanto. Já tentei tanto. Vem à cabeça um pedaço de medo. Um pedaço do papel que eu sempre tentei esconder. O papel frágil. Ora, se eu me molho, eu deixo de existir. Por isso será que esse corpo se recusa a chorar? Quem seria o papel? Ninguém iria querer pegar esse meu papel. Dói! Todo dia dói.

Vou guardar esse lápis imediatamente! Vejam o que me faz pensar. Eu escrevo e declaro o papel que eu cumpri meses passados. O papel de lápis dos outros. Essa não é a minha história.

Luan Araújo

RESUMO

A modernização do Poder Judiciário impulsionou a virtualização dos atos processuais, reconfigurando a prestação jurisdicional. No entanto, essa transição desafia a qualidade da autocomposição em conflitos sensíveis, como os de família, pois a tecnologia pode atuar tanto como ponte quanto como barreira. Nesse contexto, surge como problema central da pesquisa: quais os impactos provocados pela alteração da realização das audiências de família de forma presencial para o modo por videoconferência no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de Mossoró/RN? Para responder essa questão, o objetivo geral é analisar as repercussões dessa mudança de formato na dinâmica no CEJUSC de Mossoró/RN. Os objetivos específicos são: (I) analisar o conceito de acesso à justiça sob a perspectiva da era digital e seus novos paradigmas; (II) identificar a tendência (crescimento, queda ou estabilidade) no número de acordos celebrados entre os anos de 2016 e 2025; e (III) identificar os impactos provocados pela virtualização sob a ótica da experiência dos mediadores. São seguidas etapas metodológicas de abordagem mista (quantitativa-qualitativa). A primeira compreende a revisão bibliográfica e a análise estatística documental da unidade judiciária. A segunda etapa envolve a realização de entrevistas semiestruturadas com mediadores (egressos e atuais) do CEJUSC Mossoró/RN. Para análise empírica das entrevistas, utiliza-se a Análise de Conteúdo. Como resultado, tem-se que: (i) estatisticamente, a videoconferência garantiu a retomada do volume processual, superando patamares pré-pandêmicos, contudo, observou-se uma estabilização da taxa de acordos em níveis inferiores ao período presencial (queda de 71,9% para a casa dos 57%); (ii) qualitativamente, houve uma reconfiguração do perfil do mediador, que passou a acumular funções de suporte técnico, resultando na mecanização das sessões e na perda de leitura da linguagem não-verbal; (iii) a virtualização gerou um paradoxo no acesso à justiça: ao mesmo tempo em que derrubou barreiras geográficas, ergueu novas barreiras de exclusão digital e precariedade técnica. Conclui-se que a tecnologia ampliou o alcance do Judiciário, mas impôs restrições à profundidade comunicacional necessária aos conflitos familiares, demandando ajustes institucionais para resgatar a humanização no ambiente virtual.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à Justiça; Audiências de Mediação; Virtualização; CEJUSC Mossoró/RN.

ABSTRACT

The modernization of the Judiciary has driven the virtualization of procedural acts, reconfiguring the provision of justice. However, this transition challenges the quality of self-composition in sensitive conflicts, such as family conflicts, as technology can act as both a bridge and a barrier. In this context, the central research question arises: what are the impacts of changing family hearings from in-person to videoconferencing at the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC) in Mossoró, Rio Grande do Norte? To answer this question, the overall objective is to analyze the repercussions of this change in format on the dynamics at CEJUSC in Mossoró/RN. The specific objectives are: (I) to analyze the concept of access to justice from the perspective of the digital age and its new paradigms; (II) to identify the trend (growth, decline, or stability) in the number of agreements signed between 2016 and 2025; and (III) to identify the impacts caused by virtualization from the perspective of the mediators' experience. Methodological steps of a mixed (quantitative-qualitative) approach are followed. The first comprises a literature review and statistical analysis of the judicial unit's documents. The second stage involves conducting semi-structured interviews with mediators (former and current) from CEJUSC Mossoró/RN. Content Analysis is used for empirical analysis of the interviews. As a result, we find that: (i) statistically, videoconferencing ensured the resumption of the volume of proceedings, exceeding pre-pandemic levels; however, the rate of agreements stabilized at levels lower than during the in-person period (falling from 71.9% to around 57%); (ii) qualitatively, there was a reconfiguration of the mediator's profile, who began to accumulate technical support functions, resulting in the mechanization of sessions and the loss of reading nonverbal language; (iii) virtualization created a paradox in access to justice: while it broke down geographical barriers, it erected new barriers of digital exclusion and technical precariousness. It can be concluded that technology has expanded the reach of the judiciary, but has imposed restrictions on the depth of communication necessary for family conflicts, requiring institutional adjustments to restore humanization in the virtual environment.

KEYWORDS: Access to Justice; Mediation Hearings; Virtualization; CEJUSC Mossoró/RN.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	–	Volume de Audiências de Família (2016-2025).....	73
Gráfico 2	–	Taxa de Acordos nas Audiências de Família (2016-2025).....	74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	–	Resumo da Codificação do Grupo 1.....	67
Quadro 2	–	Categorização das Entrevistas.....	68

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	–	Número das audiências de família e índices de acordo no CEJUSC Mossoró (2016-2025).....	72
----------	---	---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL.....	17
2.1 EVOLUÇÃO CONCEITUAL DO ACESSO À JUSTIÇA.....	17
2.2 DESAFIOS AO ACESSO À JUSTIÇA.....	25
2.3 NOVAS PERSPECTIVAS DO ACESSO À JUSTIÇA.....	33
3 A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO JUDICIÁRIO E OS NOVOS CONTORNOS NAS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA.....	41
3.1 NOVAS TECNOLOGIAS E IMPLICAÇÕES NO DIREITO BRASILEIRO.....	41
3.2 AS AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA: POTENCIALIDADES E DESAFIOS.....	49
3.3 O PAPEL DO MEDIADOR DE CONFLITOS NO CONTEXTO DA JUSTIÇA DIGITAL.....	57
4 AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA POR VIDEOCONFERÊNCIA: IMPACTOS NO CEJUSC MOSSORÓ/RN.....	64
4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	64
4.2 O CEJUSC MOSSORÓ/RN COMO OBJETO DE ESTUDO: HISTÓRICO E INFRAESTRUTURA.....	69
4.3 ANÁLISE COMPARATIVA DAS AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA (2016-2025).....	71
4.4 PERCEPÇÕES DOS MEDIADORES SOBRE A VIDEOCONFERÊNCIA.....	76
4.5 IMPACTOS DAS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA NO CEJUSC MOSSORÓ/RN.....	83
5 CONCLUSÃO.....	89
6 REFERÊNCIAS.....	93
APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTAS.....	102
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) E TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE ÁUDIO.....	103
APÊNDICE C - ENTREVISTAS GRUPO 1.....	106
APÊNDICE D - ENTREVISTAS GRUPO 2.....	152
APÊNDICE E – CODIFICAÇÃO DAS ENTREVISTAS - GRUPO 1.....	194
APÊNDICE F – CODIFICAÇÃO DAS ENTREVISTAS - GRUPO 2.....	212
ANEXO A – OFÍCIO (ACESSO AO CEJUSC MOSSORÓ/RN).....	224
ANEXO B - RESPOSTA AO OFÍCIO.....	227

INTRODUÇÃO

Os conflitos envolvendo os seres humanos foram ganhando limitações e contornos com a criação do Estado de Direito. A partir dessa organização, os embates protagonizados pelos cidadãos passaram a ter como mediador o Estado ao qual pertencem. No Brasil, o Judiciário assumiu essa função, com o papel não apenas de organizar as reivindicações por meio do sistema jurídico, mas também de resolver os litígios. Para tanto, segundo Cappelletti e Garth (1988), esse sistema deveria ser igualmente acessível a todos e produzir resultados considerados socialmente justos.

No entanto, a realidade do Judiciário brasileiro preocupa estudiosos e juristas. A quantidade de questões não solucionadas ganha números alarmantes, gerando uma crise que não é apenas quantitativa, mas qualitativa: trata-se de como são processadas as demandas, seja pelo excesso de casos, seja pela complexidade deles. Boa parte desse cenário é provocada por uma cultura em que não há espaço para o diálogo (Silva; Spengler; Durante, 2015).

A utilização do Poder Judiciário pela população teve um marco significativo com a Constituição Federal de 1988. Ao passo que foi construída uma gama de direitos e garantias, houve uma nova organização do acesso à justiça que, conforme o Conselho Nacional de Justiça (2022), passou a ter uma significação voltada para valores e direitos fundamentais. Em meio à angústia da morosidade processual, surgiram como caminho para o Brasil os métodos autocompositivos, crescendo como proposta de contribuição ao desafogo dos tribunais, movimento coroado pela obrigatoriedade da audiência de conciliação e mediação no Código de Processo Civil de 2015.

É nesse contexto que se busca inserir uma nova cultura voltada para a utilização de meios adequados de solução de conflitos. Neste trabalho, prefere-se a expressão "métodos adequados" em detrimento de "alternativos", visto que há uma necessidade de olhar o conflito sob uma perspectiva que valorize o contexto fático, ponderando diversas opções para além do Judiciário e observando a dinâmica das partes envolvidas (Takahashi, 2019). Dessa forma, o Estado chegaria mais próximo do objetivo de alcançar uma solução pacífica e voluntária, provocando acordos proporcionais e mais eficazes do que decisões impostas por terceiros.

Contudo, é imperioso destacar que há dois tempos a serem considerados: "o tempo da jurisdição" e o "tempo da mediação" (Spengler, 2007). O primeiro, decorrência dos caminhos processuais, é algo que os tribunais querem vencer para evitar a morosidade. Já o segundo

relaciona-se ao tratamento direcionado aos conflitos narrados pelas partes, respeitando a pluralidade e a complexidade temporal de cada situação.

Ocorre que, diante da vontade política de descongestionar as varas, surge a dúvida se os cidadãos brasileiros estão recebendo um tratamento adequado. Em que pese a digitalização dos processos ter provocado um ânimo nos últimos anos, não há clareza se o acesso à justiça de qualidade está sendo efetivamente ofertado. É neste ponto que a discussão se encontra com a "era digital". O avanço do processo de virtualização no sistema de justiça trouxe novos desafios para a implementação de um sistema inclusivo e democrático, especialmente quando ritos sensíveis, como as audiências de família, migram do presencial para as telas.

Se o suporte tecnológico abriu espaço para o encurtamento de distâncias, ele também impõe a necessidade de verificar se a qualidade da resolução dos conflitos, em especial o tempo da mediação e o acolhimento necessário, é mantida no ambiente virtual.

Importante mencionar que os meus questionamentos sobre a mudança de realização das audiências presenciais para o formato por videoconferência iniciam a partir do meu ingresso como estagiário no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC de Mossoró/RN durante a pandemia de COVID-19, período no qual as audiências passaram a ser realizadas de forma virtual.

Após um retorno gradual à presencialidade das atividades, algumas delas continuaram a ser realizadas por videoconferência, já que boa parte dos envolvidos nos processos indicaram para o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte que preferiam que não fossem realizadas no formato presencial.

Ainda, durante o início da graduação, acompanhei com mais frequência esses métodos de resolução de conflitos por compreender que poderia ser uma forte opção para que o Judiciário garantisse um acesso à justiça adequado aos cidadãos brasileiros. Nesse contexto, participei de um curso em 2019 no Ministério Público do Rio Grande do Norte sobre mecanismos de resolução de conflitos, o que gerou um maior interesse sobre os estudos desses meios.

Nessa época também, tive a oportunidade de participar do Centro de Referência em Direitos Humanos do Semi-Árido - CRDH da Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFRSA, quando estive como extensionista do projeto interno sobre justiça restaurativa.

Cumpram também mencionar que esse interesse e envolvimento foram determinados pela inquietação sobre como se dava a presença do Judiciário brasileiro para as pessoas, principalmente as mais vulneráveis socioeconomicamente. Assim, percebi inicialmente que as tentativas de apresentar esses novos formatos de resolução de conflitos já possuíam um

aparato legal para a sua consolidação na realidade brasileira, porém a realização prática tinha entraves que poderiam ser visualizados quando estudado com mais afinco.

Sobre isso, o Judiciário brasileiro notadamente se apresenta como uma instituição enrijecida e distante da realidade provocada pelas contradições socioeconômicas e culturais. Dessa maneira, onde há uma forte cultura conflitiva e/ou até mesmo destrutiva, a propagação de caminhos mais pacíficos para compreender os conflitos e entendê-los como situações naturais do convívio social é uma tarefa extremamente complexa.

Dessa maneira, quando fui convocado para atuar como conciliador judicial, comecei ver mais precisamente como se dava o atendimento ao público e, principalmente, como eram realizadas as audiências de família. Assim, a partir do momento em que comecei a atuar diretamente nesses casos, as dificuldades e as complexidades provocadas pela individualização de cada situação tornavam muito desafiador o papel de quem estava à frente da audiência.

Além disso, a relevância dessa discussão reside na necessidade de refletir como as instituições lidam com o conjunto de desafios gerados pelas inovações tecnológicas, ponderando se a intenção de desafogar o Judiciário está levando em consideração as partes em conflito. Por essa razão surge o problema central da minha pesquisa: quais os impactos provocados pela alteração da realização das audiências de família de forma presencial para o modo por videoconferência no CEJUSC de Mossoró/RN?

Nesse sentido, o objetivo geral é analisar os impactos provocados pela mudança do formato de realização das audiências de família do CEJUSC de Mossoró/RN. Assim, a investigação busca extrair elementos críticos para oferecer um diagnóstico sobre a efetividade da mediação familiar auxiliada por tecnologias.

Para operacionalizar a investigação, este trabalho subdivide-se em quatro objetivos específicos: (I) traçar a conceituação de acesso à justiça, revisitando as ondas renovatórias de Cappelletti e Garth; (II) analisar o conceito de acesso à justiça sob a perspectiva da era digital e seus novos paradigmas; (III) identificar a tendência (de crescimento, queda ou estabilidade) no número de acordos judiciais celebrados entre os anos de 2016 e 2025 no CEJUSC Mossoró/RN; e (IV) identificar os impactos provocados pela virtualização das audiências de família, sob a ótica da experiência dos atores envolvidos.

A pesquisa adota recortes metodológicos que permitem maior aprofundamento. O recorte espacial delimita o estudo ao CEJUSC da comarca de Mossoró/RN. Já o recorte temporal abrange uma série histórica de 2016 a 2025, permitindo a comparação entre o período predominantemente presencial e o período de consolidação do modelo virtual. Quanto

à abordagem, trata-se de uma pesquisa mista, combinando a análise quantitativa de dados estatísticos com a análise qualitativa das percepções sobre o fenômeno.

Nesse contexto, para alcançar os objetivos propostos, o percurso metodológico da pesquisa iniciei com uma pesquisa bibliográfica, realizada a partir do levantamento da literatura sobre o tema para fornecer o suporte teórico necessário. Para tanto, foram selecionadas fontes de consulta entre livros, artigos científicos, teses e dissertações que versam sobre acesso à justiça, métodos autocompositivos e a virtualização do judiciário. Com a leitura desse material, foi possível a redação das seções teóricas.

Para a reconstituição da trajetória histórica e a compreensão da infraestrutura do CEJUSC Mossoró, recorri à análise documental dos atos normativos estruturantes da unidade. A consulta às Resoluções e Portarias do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte - TJRN permitiu mapear informações importantes do desenho institucional da unidade.

Na etapa empírica, a coleta de dados ocorreu em duas frentes complementares, alinhadas aos objetivos do estudo. A primeira, de natureza quantitativa, envolveu o levantamento de dados estatísticos referentes ao número de audiências realizadas e acordos celebrados no CEJUSC Mossoró entre os anos de 2016 e 2025, permitindo traçar um comparativo entre o período presencial e o virtual. A segunda frente, de natureza qualitativa, consistiu na realização de entrevistas semiestruturadas com os mediadores e conciliadores que atuaram ou atuam no referido núcleo.

As entrevistas foram conduzidas com dois grupos distintos de participantes: o Grupo 1 (egressos) e o Grupo 2 (atuais), totalizando 31 (trinta e um) entrevistados. O objetivo foi colher a percepção desses atores sobre os impactos da tecnologia na dinâmica das sessões de família. O roteiro de entrevista abordou questionamentos sobre a experiência presencial, a transição para o digital, o impacto nos resultados e avaliação da infraestrutura e sugestões de melhorias (Apêndice A).

A técnica selecionada para o tratamento do material coletado nas entrevistas foi a Análise de Conteúdo proposta por Laurence Bardin (2011). Trata-se de um método que visa, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, obter indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção dessas mensagens. Diferente de uma leitura puramente subjetiva, essa técnica busca identificar padrões de sentido nas falas dos sujeitos.

O *corpus* de análise constitui-se das transcrições integrais das entrevistas. A partir desse material, a técnica foi aplicada seguindo três fases fundamentais: a pré-análise (leitura flutuante e organização); a exploração do material (codificação e decomposição das falas em

Unidades de Registro - Urs; e, por fim, o tratamento dos resultados e interpretação. Nessa última etapa, realizou-se a categorização, agrupando as unidades de sentido em três eixos temáticos: Estrutura Institucional e Capacitação, Acesso à Justiça e Barreiras Digitais e Reconfiguração da Prática da Mediação, o que possibilitou a construção de uma matriz mais enxuta para a discussão dos resultados.

O texto está estruturado de forma a conduzir o leitor da teoria à prática. Além desta introdução e da conclusão, o trabalho está estruturado em três seções de desenvolvimento que conduzem o leitor da fundamentação teórica à análise prática. A segunda seção revisita a teoria do acesso à justiça, traçando sua evolução histórica, os desafios enfrentados no cenário brasileiro e as novas perspectivas que fundamentam a necessidade de modernização do judiciário.

A terceira seção aborda especificamente a transformação digital e os novos contornos das audiências por videoconferência. Discute-se a inserção das novas tecnologias no Direito e o papel do mediador de conflitos nesse contexto, preparando o terreno para a análise empírica.

Por fim, a quarta seção dedica-se ao estudo de caso do CEJUSC da Comarca de Mossoró/RN. Nela, apresentei os dados empíricos obtidos por meio da abordagem mista. Inicialmente, contextualizei a infraestrutura física e tecnológica da unidade, para então traçar o panorama estatístico dos acordos celebrados entre 2016 e 2025. Em seguida, explorei a subjetividade dos atores envolvidos através da análise das percepções dos mediadores, culminando na sistematização dos impactos da virtualização nas demandas de família.

2 ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL

A discussão em torno do acesso à justiça costuma ganhar novos contornos com as mudanças na sociedade, já que há questões que, ao longo do tempo, permanecem semelhantes, porém há outras que se apresentam como novidades. Nas últimas décadas, observou-se uma aceleração nas dinâmicas sociais e uma complexificação dos conflitos, exigindo que as instituições jurídicas acompanhassem o ritmo das transformações contemporâneas para manterem sua efetividade e legitimidade diante do cidadão.

É nesse contexto que as alterações provocadas em vários aspectos da vida humana pela internet trouxeram novos elementos para esse debate. Nesse sentido, o cotidiano da virtualidade no cenário brasileiro implica na necessidade de se pensar os desafios com base nas suas singularidades.

O processo de virtualização possui formas diferentes de inserção nas variadas regiões do país brasileiro. Assim, por ser um país com dimensões continentais e com marcadores de desigualdade social e econômica, a formação digital das pessoas ocorre de forma desequilibrada. Por esse motivo, a mesma tecnologia que pode facilitar comunicação e procedimentos judiciais para uns, pode também construir barreiras para uma população vulnerável, configurando um verdadeiro paradoxo para a efetivação do acesso à justiça.

Diante desse quadro, a presente seção busca apresentar os contornos do acesso à justiça no contexto brasileiro. Para isso, será traçada a conceituação do acesso à justiça por meio de sua evolução histórica. Em seguida, serão analisados os desafios enfrentados no contexto brasileiro, apontando as questões que singularizam sua realidade. Por fim, a seção apontará noções sobre as novas perspectivas impulsionadas pela tecnologia, trazendo a discussão sobre o conceito de acesso à justiça na era digital.

2.1 EVOLUÇÃO CONCEITUAL DO ACESSO À JUSTIÇA

Historicamente, como observam Cappelletti e Garth (1988), a consolidação dos Estados modernos moldou os sistemas jurídicos de forma a estabelecer a lei e a atuação estatal como os instrumentos primordiais para a resolução de conflitos e a garantia de direitos. Dessa forma, os sujeitos apostaram na utilização dos mecanismos normativos para avançarem em pontos que consideraram que iriam satisfazer suas necessidades. No entanto, os instrumentos normativos demonstraram-se limitados, já que, por exemplo, a noção de acesso à justiça ultrapassa a mera criação de leis.

A discussão em torno do que um ordenamento jurídico iria defender era extremamente complexo, já que não se trataria apenas do que é normatizado, mas também do que ocorreria na prática na sociedade. Por essa razão, o acesso à justiça precisou ser analisado a partir das complexidades que cada sociedade possui. Não se esquece, ainda, que de acordo com Cappelletti e Garth (1988), a expressão “acesso à justiça” é de difícil definição.

Os autores contribuíram significativamente para o desenvolvimento de estudos sobre sistemas jurídicos de países por meio do *Projeto Florença de Acesso à Justiça*, que trouxe a ideia das ondas renovatórias do acesso à justiça. De acordo com Suriani (2022), esse projeto teve influência nas reformas de ampliação de acesso à justiça no Brasil na década de 1980. Destaca-se, desde logo, o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, que determina que nenhuma lei excluirá da apreciação do Judiciário lesão ou ameaça ao direito. Tal comando constitucional seguiu essa influência de buscar efetivar o direito ao acesso à justiça.

A discussão em torno do conceito de acesso à justiça apontou para os problemas que ainda persistem nas sociedades para sua verdadeira efetivação embora não mais se restrinja ao acesso ao Judiciário (Meleu; Thaines, 2024). As novas concepções se mostraram mais fiéis à realidade das complexidades de cada sociedade, já que buscaram verificar quais os seus principais entraves. O racismo, por exemplo, e sua influência na conformação da sociedade brasileira eram (atualmente ainda são) questões que atingiram diretamente aqueles que não possuíam informações sobre seus direitos.

Nessa discussão, a estrutura de evolução do acesso à justiça por Cappelletti e Garth (1988), delineada em ondas de acesso à justiça seriam divididas em três posições básicas: a primeira onda seria o movimento voltado à assistência judiciária, a segunda onda seria voltada para tutela de interesses metaindividuais, em especial a proteção ao ambiente e ao consumidor, e a terceira onda abordaria os procedimentos judiciais, seus custos e o tempo de duração.

Mais detalhadamente, a primeira onda renovatória de acesso à justiça tinha como fundamento a assistência jurídica aos pobres, o que implicava a criação de órgãos que fossem capazes de fazer a defesa dos sujeitos menos afortunados. No Brasil, foi possível sentir os efeitos dessa onda com a criação das defensorias públicas, as quais possuem a função típica de atendimento aos hipossuficientes. Nesse sentido, a partir do que defendeu Cargnin e Dos Santos (2023), o direito ao acesso à justiça não poderia ser limitado ao ingresso em juízo ou o acompanhamento de uma defesa técnica, mas deveria ser capaz de entregar uma solução justa e eficaz.

De acordo com Sadek (2014), essa onda tornou visíveis as implicações que a pobreza apresentava para a sociedade. Por essa razão, para ela, o acesso à justiça dependeria de reconhecimento de um direito a ser exigível juridicamente, de como ajuizar essa demanda e de estar preparado psicologicamente. Dessa forma, a assistência jurídica se demonstrava necessária a fim de que os destituídos do conhecimento jurídico pudessem ser devidamente defendidos.

A segunda onda renovatória foi relacionada com a superação dos problemas inerentes à representação dos direitos difusos em juízo. Para Cappelletti e Garth (1988), essa onda provocou alterações no processo civil, já que rediscutiu o formato pré-concebido de conflito apenas entre duas partes, ou seja, não havia a possibilidade de defesa de direitos que interessassem a um grupo de pessoas. Por essa razão, Sadek (2014) defendeu que essa onda teria o objetivo de estender o acesso.

Já a terceira onda revelou caminhos, como a concentração de ritos processuais, a redução de custos do processo e a instituição de órgãos jurisdicionais capazes de solucionar questões menos complexas de forma gratuita. Este último foi visto no Brasil com a criação dos Juizados Especiais. Nesta onda também houve o incentivo de outros métodos de solução de conflitos, como a conciliação, a mediação e a arbitragem. Assim, há a inclusão de procedimentos tanto no interior quanto no exterior do Poder Judiciário (Sadek, 2014).

Em 2019, Bryant Garth construiu o *Global Access to Justice Project*, projeto que ainda está em andamento e que trata de mais outras quatro ondas renovatórias. A quarta onda teria a dimensão ética e política, a quinta onda a internacionalização dos direitos humanos, a sexta onda as novas tecnologias com intuito de aprimorar o acesso à justiça e a sétima onda a desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça.

As inovações tecnológicas apontadas em especial na sexta onda de acesso à justiça trazem um ponto especial para essa pesquisa já que é interesse discutir o uso delas no sistema judiciário. Nessa discussão, para Teixeira, Orengo e Costa (2022), a inclusão digital diz respeito a além da disponibilização dos equipamentos e do acesso à internet, pois é necessário a compreensão de como utilizar esses instrumentos. Isto posto, os desafios desta sexta onda, principalmente, no cenário brasileiro, devem compreender as dificuldades objetivas e subjetivas da população.

Ainda, de acordo com Stocco Ottoboni e Nunes (2023), essa sexta onda possui forte relação com a terceira onda de acesso à justiça, pois há a pretensão de informalização de procedimentos e a construção de novos mecanismos adequados para resolução de conflitos. Sob essa ótica, é possível compreender que, com o avanço dessas novas tecnologias, a

conciliação e a mediação, por exemplo, passam por alterações em relação aos aspectos de sua execução.

As construções teóricas das ondas de acesso à justiça são importantes para superar os obstáculos presentes nas sociedades. Nos Estados Democráticos, a efetivação do acesso à justiça é significativamente relevante, manifestando-se, em países como o Brasil, em princípios como o da isonomia, do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa.

Dessa forma, entende-se que o acesso à justiça configura-se como o caminho para o acesso a outros direitos, já que, em muitos países, o direito, sistematizado em normas e instituições, é acionado para efetivar direitos que muitas vezes não são resguardados da forma devida pelo próprio Estado. No caso brasileiro, destacam-se as garantias constitucionais como exemplos notórios de instrumentos consagrados na Carta Magna de 1988 com a finalidade de proteger os direitos fundamentais.

Nesse cenário, a função do Judiciário é compreendida de formas distintas: ora como um agente de efetivação de direitos, ora como uma instância política cuja atividade se restringe à aplicação da lei. No entanto, essa dicotomia resgata o debate sobre a inclusão e participação dos sujeitos no sistema de justiça, já que o Judiciário não é um bloco à parte da sociedade, mas integra, sofrendo influências de todos os âmbitos, inclusive das desigualdades sociais e econômicas que dificultam os direitos de certos grupos.

Assim, os obstáculos apontados por Cappelletti e Garth (1988) não indicaram que eles seriam devidamente superados. Houve uma identificação de pontos em comum, porém as peculiaridades de cada sociedade tornaram o debate cada vez mais complexo. Não era razoável mensurar um processo de acesso à justiça da América do Sul e da África pelos parâmetros utilizados na Europa, por exemplo. Não se trata, nesse sentido, de uma valoração positiva deste último continente, já que o processo de desigualdade social e econômica dos outros dois continentes foi provocado principalmente pela atuação exploratórias dos países europeus.

Em decorrência disso, a compreensão do acesso à justiça, quando vinculada aos obstáculos reais de um grupo social, implica a valorização do cotidiano das pessoas, entendendo-o como um processo de cidadania. Assim, esse acesso implica em inclusão e participação dos sujeitos na sociedade apesar das distorções estruturais. Para Mancuso (2013), o direito deixou de ser uma ferramenta exclusiva do Estado-Juiz, sendo possível ser aplicado por outros órgãos e instituições desde que fossem capazes de apresentar uma solução possível para os sujeitos em tempo hábil e com um senso de justiça.

Nesse aspecto, o modelo de justiça, quando reconhecido seus problemas, foi integrado a um caminho em que se pensa no princípio da celeridade processual como sua maior marca, porém uma resposta rápida não se tornou sinônimo de resposta adequada. Por essa razão, a credibilidade das instituições jurídicas acabou por ser colocada à prova, intensificando a utilização de novos caminhos para que as sociedades alcançassem a justiça desejada. Pinho (2019) defendeu que, na sociedade democrática e constitucional, não deveria se olvidar que o procedimento seria uma estrutura de formação de decisões, mas elas deveriam estar relacionadas a um constante debate em que o Estado-juiz não deveria ser visto em grau de superioridade.

Esse debate dinâmico se relacionou concretamente ao espaço complexo da política das sociedades. Apesar de determinações constitucionais, as mudanças políticas definiram o agir de inúmeras condutas estatais. Mancuso (2013) indicou que os conceitos jurídicos se flexibilizam com o decorrer das transformações sociais e das novas realidades em razão deles simbolizarem valores e interesses. Dessa forma, os direitos e acesso a eles não poderiam ser interpretados de forma evolutiva, já que houve períodos de ascensão de direitos humanos como momentos de retrocesso. As guerras, por exemplo, foram marcos significativos para considerações sobre direitos humanos, porém não impediram que novos conflitos armados entre países acontecessem.

Por essa discussão, Watanabe (1988) afirma que o acesso à justiça deveria ser composto por quatro elementos. O primeiro seria o direito à informação e conhecimento ao direito substancial e à organização da pesquisa permanente. Ele tratou essa questão com o intuito de que especialistas buscassem adequar a ordem jurídica à realidade socioeconômica de um país. Em seguida, o segundo tratava do atendimento dos assistidos por juízes e servidores inseridos na realidade social dos sujeitos atendidos. O terceiro se voltava ao direito ao prévio conhecimento pelas partes dos meios e dos procedimentos que elas poderiam usar para garantir seus direitos. Por fim, o direito à eliminação de todas as barreiras que impeçam o acesso efetivo à justiça.

Esse destaque do autor se direcionou também a fatores que devem ser perseguidos pelas sociedades embora existissem obstáculos. O direito, por exemplo, ainda estava concentrado em grupos restritos de acesso ao conhecimento, pois, o acesso a uma educação de qualidade que permitisse ingressar no ensino superior e nas carreiras jurídicas era inevitavelmente limitado. Embora um processo de ampliação da rede de educação no ensino superior tenha ocorrido, ainda não se vê uma diversidade na cúpula do ambiente jurídico. Isso

pode ser visto quando o CNJ busca criar mecanismos para a maior participação de mulheres nos tribunais superiores, como a Resolução CNJ nº 255/2018.

De tal maneira, o acesso à justiça, ao ser pensado pelos doutrinadores, traz os aspectos que implicam em restrições ao seu alcance, já que essa análise não foi realizada sem conhecer as influências de cada sociedade. O Estado, quando assumiu o compromisso de dar respostas aos conflitos com justiça, proibindo o exercício arbitrário das próprias razões, trouxe para si a responsabilidade de entregar um acesso à justiça que pudesse ser considerado palpável e concreto (Mancuso, 2013)

Nos termos de Pinho (2019), a construção clássica da jurisdição apontava para uma decisão de um juiz que indicava um vendedor e um vencido. No entanto, os sentimentos de justiça se amoldaram em novas perspectivas, não sendo essa versão de ver o direito capaz de satisfazer as necessidades pretendidas pelas partes ao ingressar no Judiciário ou até mesmo quando iriam em busca do acesso à justiça.

Em tal discussão, Spengler, Bitencourt e Turatti (2012) defenderam que os conflitos que seriam solucionados por esse Estado-juiz somente existiriam em sociedades democráticas, já que, em regimes autoritários, qualquer divergência seria aplacada com os mecanismos de opressão. Assim, as manifestações individuais ou coletivas em sociedades democráticas permitiriam o acesso efetivo à justiça. No entanto, cumpre lembrar que as democracias não são limitadas ao direito a se manifestar ou ao direito a escolher seus representantes.

O pensamento democrático se incluiu dentro desse processo de discussão de ampliação de direitos, mas também de integração dos mais básicos deles. Por essa razão, a dificuldade de alcançar elementos básicos, como água e comida, impediram consequentemente uma efetiva participação da vida democrática. A partir de estudos como o de Maria Tereza Aina Sadek (2014), é possível admitir que os sujeitos passaram a não conseguir dimensionar com nitidez quais são seus direitos e, dessa forma, o acesso à justiça ficou comprometido. Inclusive, isso não se restringia ao ingresso no Judiciário, mas a todos os órgãos e instituições capazes de contribuir para a efetivação de direitos.

Ainda, é interessante frisar a distinção entre os conflitos que guardariam relação com o acesso à justiça. Para Takahashi (2019) o conflito seria percebido em quase todas as interações sociais, porém o que importaria para o Direito seria o conflito intersubjetivo de direito, relacionando-se com a percepção de injusto. Devido a isso, poderia ser reclamada por alguém a uma instituição. Suriani (2022) definiu essa possibilidade como disputa, mas quando ela fosse direcionada ao Judiciário seria denominada litígio ou demanda. Tais distinções são

importantes, de acordo com a autora, pois indicariam o alcance dos instrumentos utilizados para se alcançar o acesso à justiça.

Dito isso, a trajetória das sociedades e o seu desenvolvimento provocaram novas questões que moldaram a ideia de direitos humanos, estando estes em desenvolvimento constante (Mbaya, 1997). Nesse sentido, a rede mundial de computadores, internet, intensificou o diálogo não só entre estudiosos, mas também entre todas as populações, já que o acesso à internet se tornou massificado. Assim, a discussão sobre direitos também passa a ser representada em discussões no meio digital.

Cabe destacar ainda que ocorreu, em certo grau no Brasil, um aumento significativo na busca por amparo judicial nas demandas individuais ou coletivas. Os dados do CNJ (2025c), em outubro de 2025, demonstram que houve o ingresso de quase 30 (trinta) milhões de novos casos. Parte desse crescimento pode ser atribuído ao novo ecossistema criado pelas redes de informação e comunicação da internet. A discussão nas redes sociais facilitou o encontro de grupo de pessoas que pensam de forma semelhante, provocando a organização sobre pautas comuns.

Por essa razão, o acesso à justiça se configurou também a uma nova realidade: a virtual. Os tribunais passaram a utilizar as ferramentas da internet para dialogar com a sociedade e, por meio delas, amparar os direitos que seriam violados. Destaca-se também que a internet também trouxe um componente que influenciou o andamento dos processos nas varas, a velocidade. Assim, os tribunais dos países passaram a buscar celeridade em seus processos, com a utilização dos meios virtuais, já que sua credibilidade estaria em disputa se não alcançasse a velocidade em que a sociedade se encontrava.

No Brasil, o princípio da celeridade processual ou da duração razoável do processo são consequências disso. No entanto, surgiu um problema com essa busca por resposta rápida. Além da resposta não adequada, poderia ser utilizado o caminho inadequado para a apreciação daquele conflito. Assim, Suriani (2022) defendeu que passou-se a ampliar o desejo por acesso à justiça, incorporando a busca por acesso à ordem jurídica justa. Portanto, o Judiciário deveria estar atento para apresentar a melhor solução para o caso apresentado pelas partes.

Não se esquece, logo, dos mecanismos adequados de resolução de conflitos que são incentivados pelos tribunais a fim de coincidir com essa nova demanda das partes e da sociedade, já que os conflitos, por sua complexidade, poderiam requerer medidas diferentes das apresentadas pelo Estado-juiz por meio de uma sentença. A eficiência da resposta

apresentada pelo Estado deveria ser capaz de atender as necessidades postas pelas partes no conflito.

Para Pinho (2019), o princípio da inafastabilidade da jurisdição deveria sofrer uma reinterpretação a partir dessa nova discussão de acesso à justiça, já que este não se limitava ao acesso ao Judiciário. Com isso, o poder de dizer o direito teve uma pulverização entre outros sujeitos e órgãos, mas ainda há uma concentração do poder jurisdicional no Judiciário. Nesse sentido, os métodos autocompositivos passaram a ser incentivados com frequência, porém permaneceram tuteladas pelos tribunais.

O avanço na sensibilidade sobre como responder aos conflitos apresentados pelas partes não significou uma mudança estrutural nas relações sócio-jurídicas, pois a manifestação dada pelo Estado-juiz ainda correspondia à principal resposta dada pelos países. Ainda hoje, o método heterocompositivo se apresenta como o mecanismo de maior respaldo pela sociedade, já que há muitas questões políticas e econômicas não solucionadas. Assim, a sociedade busca o Judiciário para conseguir resguardar seus direitos. Nesse sentido, Sampaio Júnior (2023) defendeu que todos que estão inseridos no campo jurídico precisam compreender que a sentença judicial não é, na maioria das vezes, a solução adequada para o conflito, inclusive, capaz de provocar um ambiente de litigiosidade difícil de ser desfeito.

Nessa discussão, cabe frisar que os juristas influenciaram o meio político e social por meio do conhecimento sobre normas e como se organizaria o direito e sua aplicação. Criaram para si um poder de dizer o que seria “justo”. Cabe lembrar que a sociedade conviveu com a negociação como atividade mais corriqueira, pois o Estado nunca possuiu o monopólio da solução dos conflitos (Takahashi, 2019). Nesse caminho, Suriani (2022) indicou que os caminhos adotados pelos novos sistemas de resolução de conflitos apontavam para a inclusão da prevenção deles. No entanto, nessa busca de apresentar respostas céleres, os tribunais trouxeram novas barreiras ao acesso, pois começou a filtrar os conflitos que passariam por sua análise como também aglutinou demandas individuais.

Essa nova perspectiva implicou em desconsiderar questões individuais apresentadas pela sociedade, porém havia a necessidade de se reduzir as demandas que chegavam ao Judiciário. Nesse debate, havia uma forte contradição entre a necessidade dos tribunais apresentarem uma resposta célere e adequada com o grande número de processos e a existência do sentimento de injustiça presente na população. Percebeu-se então que não se tratava de uma questão relativa, mas de um processo estrutural que demandaria não só a reorganização de medidas processuais, mas também uma reformulação do acolhimento do Poder Judiciário dos conflitos sociais.

Não caberá nessa pesquisa a análise sobre as modificações possíveis para a resolução de problemas sócio-econômicos, mas se faz necessário destacar o impacto delas no funcionamento da principal instituição quando se estuda acesso à justiça. Assim, o destaque é importante, pois desafiou muitos estudiosos do tema, como Cappelletti e Garth (1988), a pensarem sobre as barreiras e as dificuldades encontradas pelas sociedades para terem um acesso de qualidade à justiça.

Nessa discussão, em países com constituições extensas, como o Brasil, a responsabilização do Estado para os conflitos e para a garantia de direitos restou intensamente configurada. Assim, a percepção de que algum direito estaria previsto na norma constitucional possibilitou que inúmeros sujeitos avançassem no sentido de pressionar o Estado para a concretização de seus direitos quando não atendidos. Silva e Florêncio (2011) indicaram que, mesmo em países adeptos ao sistema romano-germânico em que há constituições extensas e que se acreditava que não precisaria interpretação do Judiciário, este foi comumente chamado a participar da definição de lacunas legislativas e da produção de políticas públicas.

2.2 DESAFIOS AO ACESSO À JUSTIÇA

Importante mencionar que o acesso à justiça para os vulneráveis é mais difícil em sociedades nas quais a desigualdade social e econômica são mais latentes, como nos países da América Latina e da África (Morais *et al.*, 2022). O processo histórico de invasão de suas terras e de concentração de renda implicou nesse processo de exclusão social, reverberando em uma série de violações de direitos humanos. Assim, ainda hoje se verifica que boa parte da população brasileira encontra-se sem participação efetiva na vida política e social por questões econômicas e territoriais.

Como destacado anteriormente sobre as ondas de justiça, trata-se de uma teoria que enfrenta de forma interessante os obstáculos que dificultam o acesso a esses direitos, logo, é racionalmente possível indicar que em alguns casos, como o brasileiro, a disparidade de integração e efetivação dessas ondas é muito nítida. Para Meleu e Thaines (2024), as mudanças no sistema jurídico brasileiro, incorporando muito dessa teoria, não proporcionam um acesso efetivo à justiça.

Para Sadek (2014), a presença desses marcadores de desigualdade implicava no desconhecimento dos direitos pelos cidadãos. E mais, a desigualdade de renda em conjunto com políticas públicas deficientes geraria uma sociedade baseada em desigualdades cumulativas. O Brasil, apesar dos avanços demonstrados nas últimas décadas, ainda apresenta

uma diferença abissal entre as suas categorias sociais. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (IBGE, 2025), o 1% (um por cento) da população com maiores rendimentos recebia o equivalente a 36,2 (trinta e seis vírgula dois) vezes o rendimento dos 40% (quarenta por cento) com a menor renda.

Algumas políticas de redistribuição de renda aumentaram certos aspectos dessas desigualdades, porém há marcadores que definem programas políticos e projetos locais. Essa questão é relevante para o país, já que a maioria dos representantes políticos do país atravessam linhagem históricas na direção organizacional, ou seja, netos ou bisnetos de muitos ex representantes permanecem definindo quais medidas serão adotadas no sistema jurídico, pois compete aos representantes, principalmente legisladores, criação e revogação de leis.

Ao passo em que há mínimos avanços, não se conforma no Brasil uma reestruturação dos mecanismos de atendimento adequado à sua complexidade. Pela história marcada significativamente pela escravidão de corpos negros, deveria ter ocorrido reestruturações sociais a fim de conceder inserção política dos descendentes dos sujeitos. Nessa discussão, destaca-se a Lei de Cotas - Lei nº 12.711/2012, que impactou fortemente a inclusão de negros nas universidades, porém não se demonstrou suficiente para a construção de uma verdadeira igualdade material.

Consequentemente, a questão racial determina potencialmente a análise sobre a sociedade brasileira, já que a população negra correspondia a 56,7% (cinquenta e seis vírgula sete por cento) da população brasileira no ano de 2024 (IBGE, 2025). No entanto, esses sujeitos sofrem uma forte diferenciação em relação à população branca do país. Eles recebem os menores salários e ocupam poucos cargos de direção e gerência (IBGE, 2025). Ainda, sofrem com estigma social, sendo atacados desde o âmbito individual ao coletivo.

Acrescenta-se a retaliação policial, já que são os alvos mais comuns de assassinatos pela força militar. Conforme o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2024), os negros têm quase 4 vezes mais chances de serem mortos pela polícia do que brancos. Discute-se, nesse sentido, sobre o conceito de Necropolítica pontuado por Achille Mbembe (2020), que configura o poder de ditar “quem pode viver e quem deve morrer”. No caso brasileiro, há a presença incessante desse elemento sobre a vida dos sujeitos negros. Assim, a efetivação de direitos distancia-se progressivamente desse grupo, pois o sistema de justiça os alcança, porém para deslegitimá-los como seres humanos e cidadãos brasileiros.

De tal forma, no Brasil, a ausência de uma reestruturação social voltada para a população negra após o processo de finalização formal da escravidão provocou essa inserção

desigual desses sujeitos na sociedade. A ausência de oportunidades e de qualidade de vítima gerou não só o desconhecimento dos seus direitos mas a crença de que os direitos aplicados à população branca não os alcançariam da mesma forma.

Sobre esse assunto, Silveira (2020) apontou que há uma crise no sistema brasileiro com duas vertentes. A primeira vertente estaria relacionada à ausência de participação na construção nas políticas de base do sistema, caracterizando uma crise de eficiência. Já a segunda vertente se relacionaria aos custos de manutenção do Estado para aplicar decisões que beneficiem certos grupos da sociedade. De tal maneira, a formação estrutural do país brasileiro para a exclusão de grupos sociais minorizados, os quais são vistos como inadequados para a reflexão de políticas de desenvolvimento nacional com o objetivo de alcançar a igualdade.

Observa-se, assim, uma desconexão entre quem pensa e aplica as legislações brasileiras e quem as recebe. No país, ainda é forte a crença da meritocracia, a qual subjugou os sujeitos a um processo de violação de suas subjetividades. Essa crença, ainda, desconsidera o passado escravocrata e racista do país, que, por muito tempo, utilizou o direito para manter aspectos da vida comum desses povos, como cultura e religião, como condutas desabonadoras. Com isso, a população negra enfrenta dificuldades em acessar o próprio Judiciário. Corroborando essa visão, Sadek (2014) afirma que a porta de entrada, que se baseia nos números de processos do Poder Judiciário, acaba não se configurando como um processo de inclusão e construção de cidadania.

Ocorre, sobre o aspecto mencionado, uma forte contradição tendo em vista que há um rol gigante de processos para serem decididos pelo Judiciário, porém a maior parte deles possuem como litigantes o próprio Estado. Cabe pontuar sobre o assunto que Galanter (2009) apresentou uma distinção entre o que denominou litigantes habituais e eventuais. No Brasil, é possível verificar essa distinção, pois, como mencionado anteriormente, boa parte de seus litigantes são entes do Poder Público, como o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

A distinção entre esses dois grupos estaria relacionada à presença no sistema judicial. Enquanto o primeiro grupo correspondia a grupos ou entidades que mantinham uma relação frequente com o Judiciário, o outro grupo teria relações isoladas e esporádicas no sistema de justiça. Há implicações muito problemáticas em relação à presença desses litigantes habituais. Suriani (2022) pontuou alguns elementos que favorecem esses litigantes habituais, como a oportunidade de construir relações informais com as instituições em razão de sua frequente presença, a facilidade em contratar especialistas para os casos, a habilidade de definir quais precedentes estão sendo acatados pelos tribunais.

A vantagem apresentada por esses grupos de atores judiciais contribui para as desigualdades dentro e fora do processo. A inexperience dos litigantes eventuais provoca possíveis decisões desfavoráveis, construindo um cenário de descredibilidade do sistema judiciário como caminho para efetivação do acesso à justiça.

De acordo com Cappelletti e Garth (1988), os obstáculos que se apresentam em realidades, como a brasileira, atingem principalmente as demandas de interesses individuais de pessoas vulneráveis economicamente. Dessa forma, pela população negra estar incluída em maior número neste grupo, é a mais atingida pela deficiência do acesso à justiça.

Em seguimento, o País encontra-se com a tarefa de organizar suas instituições a fim de que consigam realizar as políticas públicas determinadas pela legislação nacional. A postura do Judiciário em caminhar no sentido de buscar novos caminhos para responder aos conflitos apresentados se tornou um mecanismo não eficiente, pois a própria estrutura do Estado não favorece a aplicação dos direitos. Dessa forma, o acesso à justiça não se trata de uma tarefa exclusiva do Poder Judiciário, já que a sua atuação é implicada pelas relações sociais, políticas e econômicas da sociedade em que está incluído.

A ausência de mecanismos do próprio Estado brasileiro para aplicação efetiva de direitos deixa o Judiciário com essa responsabilidade de dar uma resposta final para os conflitos. No entanto, os tribunais brasileiros são constituídos majoritariamente por membros que em nada se parecem com a população. A maioria dos membros são homens e brancos, conforme demonstra o Módulo de Pessoal e Estrutura Judiciária Mensal do Poder Judiciário - MPM, do Conselho Nacional de Justiça (2025b). Essas definições são relevantes pois não retratam a realidade social que esses sujeitos trabalham e não se trata de avaliação pessoal de cada um individualmente, mas como um quadro sintomático e agressivo de uma sociedade fundada no racismo e no machismo.

Acerca desse assunto, Djamila Ribeiro (2020) ensina que a discriminação racial não se trata de ações individuais, mas de normas e práticas institucionais que utilizam a cor como marcador fundamental para implantação de políticas públicas. Um exemplo disso é o próprio direito penal que acaba por entregar para esse grupo racializado como resposta do Estado a violência policial e o encarceramento. Sadek (2014) complementa que as diferenças de renda impactam em outras questões como graus de escolaridade, acesso de qualidade à moradia e saúde.

O acesso a direitos mínimos se tornou uma tarefa complexa no país. Há uma timidez no processo de desconstrução do racismo e do machismo, pois as políticas apresentadas não se colocam como medidas de integração, mas de mero reconhecimento de violações de

direitos humanos (Fraser, 2001). Tais medidas são avanços considerados pelos grupos ou movimentos organizados, porém possuem baixo potencial de reorganização da sociedade.

Em relação ao Judiciário, em razão da necessidade de mudanças de perspectivas, ocorreram alterações legislativas significativas por meio do Código de Processo Civil de 2015, que determinou a inclusão das audiências de conciliação e de mediação como um dos primeiros caminhos a serem adotados pelo juiz nos processos. Houve uma intenção de que, durante todo o processo, ocorresse o incentivo a resolução consensual dos conflitos pelas partes em litígio.

Esse objetivo veio influenciado pela ideia da justiça multiportas, conceito desenvolvido por Frank Sander nos Estados Unidos em 1976 (Suriani, 2022). De acordo com o autor, haveria diferentes formas de encaminhar um conflito que poderia ser desde a sua prevenção, passando pela mediação, chegando a adjudicação privada ou pública. Dessa forma, o ordenamento jurídico buscou ampliar sua forma de recepcionar os conflitos para que assim conseguisse melhorar sua credibilidade.

A Resolução nº 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ também contribuiu para o ingresso desses mecanismos de solução de conflitos no ordenamento jurídico. Embora tenha ocorrido uma sensibilização dos tribunais quanto a esses modelos, o objetivo acabou sendo relacionado às metas apresentadas pelo CNJ. Suriani (2022) destaca que os mecanismos de abordagem do CNJ são quantitativos, o que deixa a desejar em relação à forma como serão abordados os conflitos apresentados pela sociedade. Acrescenta que os tribunais não se preocupam com a formação de seus servidores para implementação dos novos mecanismos.

Objetivamente, os tribunais, pressionados pelas metas do CNJ, acabam por não buscar efetivamente encontrar a medida mais adequada para a solução dos conflitos, mas desafogar seus gabinetes, indicando anualmente o número de acordos realizados. Dessa forma, há uma concentração nos ritos de conciliação e mediação, que passaram a ser meros momentos processuais em que as partes, principalmente os litigantes habituais, utilizam para postergar a duração do processo.

Ainda, há a cultura do litígio que é muito presente na sociedade, descredibilizando os mecanismos adequados de solução de conflitos. Dessa forma, a sociedade acaba por esperar que a melhor decisão seja aquela em que há a determinação realizada por um sentença proferida por um juiz. Sobre essa discussão, o juiz José Herval Sampaio Júnior (2023) defende que os magistrados precisam contribuir para que esses mecanismos sejam difundidos, afastando-se da concepção de que a sua tarefa é apenas decidir.

É interessante destacar também que não se visualiza um objetivo real de buscar apresentar a solução adequada, mas a solução mais célere possível. Não se trata ainda de um desejo individual, mas a construção do organismo judicial provoca essa relação de descuido com os mecanismos de autocomposição. Ainda são vistos, inclusive, como meios alternativos, valendo-se da teoria de que as sentenças serão a melhor alternativa para a conclusão dos conflitos.

O modelo multiportas aponta na direção contrária, porém não se percebe um estudo profundo sobre quais modelos seriam capazes de conduzir os conflitos existentes na realidade brasileira. Destaca-se mais uma vez que o racismo e machismo extremamente exacerbado pelo histórico brasileiro de escravização dos corpos negros aponta para a necessidade avaliação de mecanismos de soluções de conflitos que considerem essas realidades. Não seria adequado fazer uma mera cópia dos instrumentos utilizados na Europa ou mesmo nos Estados Unidos da América.

Sadek (2014) indica que a morosidade do Judiciário foi criticada há muitos anos, não sendo uma novidade desse novo período de maior acesso aos tribunais. Dessa forma, o que está sendo pensado pelo sistema judicial é brasileiro é a redução da carga de processos que se encaminham para os seus gabinetes. No entanto, não é possível considerar que um Judiciário com poucos processos indique que a sociedade que ele está imbricado tenha um efetivo acesso à justiça.

E o contrário também não faz sentido. O Brasil, apesar de apresentar um Judiciário com muitos processos, não se encontra nesse lugar de que as desigualdades são menores, tendo em vista o amplo acesso ao Judiciário pela população. Assim, nem o acesso reduzido e nem acesso em massa correspondem ao ideal que uma sociedade democrática, defensora do acesso efetivo à justiça, possui como objetivo.

Cabe portanto mencionar o processo de desjudicialização configurada por meio desses numerosos processos. Conforme Hill (2020), trata-se de um fenômeno em que questões que seriam naturalmente direcionadas a servidores do Judiciário passaram a ser encaminhadas para atores externos ao sistema judicial. Ocorreria portanto uma solução fora do Poder Judiciário. Nesse caminho, Mancuso (2013) defende que o sistema multiportas importado ao Brasil deve considerar o pluralismo decisório ou a jurisdição compartilhada.

Por este caminho, deve ser pensado como conduzir os sistemas possíveis para o atendimento da população brasileira e de seus conflitos. É necessário o comprometimento dos outros Poderes da República para a efetivação do acesso à justiça. As necessidades sociais

objetivas e subjetivas atravessam todas essas instituições de Estado, as quais devem compreender suas responsabilidades sobre o acesso à justiça.

Conforme Silva e Florêncio (2011), o Poder Judiciário possui um papel significativo na construção de políticas públicas. Por esse entendimento, é fortalecida a compreensão dinâmica das relações existentes dentro do território brasileiro. As mudanças ocorridas ao longo dos últimos anos não formaram um campo sólido para a determinação do acesso à justiça pela maioria da população. Sadek (2014) destaca que um dos problemas relacionados à crítica ao Judiciário é visto pela linguagem ainda extremamente rebuscada que implica em dificuldades de compreensão pelos jurisdicionados.

Esse excesso de formalismo prejudica a percepção da sociedade sobre as condições que são implementadas as respostas do Judiciário. Assim, métodos, como a conciliação e a mediação, são descredibilizados pela ausência de uma política estruturada de convencimento da sociedade sobre sua importância.

Destaca-se, no entanto, que esses mecanismos não podem ser vistos meramente como instrumentos alternativos ou, pelo contrário, como a única via possível de civilidade. Esses procedimentos revelam a importância do diálogo e das possibilidades de resolução adequada dos conflitos, porém há questões, simples ou complexas, que não poderão ser solucionadas por esses meios.

A violência doméstica no Brasil, por exemplo, possui dados constrangedores apesar de inúmeras tentativas de reduzir seus índices, inclusive com criação de leis penais próprias, como a Lei Maria da Penha e a Lei do Feminicídio. Assim, processos marcados por essas questões não podem ser considerados, sem qualquer estudo próprio, para mecanismos de solução de conflitos que exponham as vítimas aos desejos dos agressores. Nessas situações, os principais princípios já foram violados, pois as partes não estão no mesmo patamar decisório.

As relações trabalhistas são outro exemplo marcante no Brasil. Da mesma forma, é indevida a ideia de que as partes poderiam estar em mesmo patamar de igualdade, gozando das mesmas possibilidades em relações entre patrão e empregado. O poder financeiro de um se sobressai exponencialmente em relação ao outro.

Dessa forma, não se pode creditar que os métodos autocompositivos serão os mais adequados para quaisquer conflitos, pois questões complexas como as citadas anteriormente necessitam de mecanismos que respeitem a dignidade das pessoas que possuem um vínculo mais fragilizado. Por essa razão, em sociedades estruturalmente marcadas pela violência de

gênero e pelo racismo, torna-se imperativo considerar alternativas jurídicas e sociais para assegurar o acesso efetivo da população aos seus direitos.

Apesar disso, não se pode esquecer que, com a advento da Resolução nº125 do CNJ e o novo Código de Processo Civil de 2015, os mecanismos adequados de solução de conflitos trouxeram pontos positivos, como a valorização da via pré-processual, a disponibilização de novos caminhos de solução do conflito e a capacitação das partes envolvidas (Morais; Spengler, 2019).

As barreiras e as possibilidades encontradas no Brasil implicam em um estudo direcionado sobre sua complexidade. Igreja e Rampin (2021) ensinam que o processo de promoção de justiça vai além da criação de normas, sendo necessária uma aproximação entre o sistema de justiça e as pessoas. Assim, todas as pessoas poderiam se manifestar e apontar as necessidades que deveriam ser atendidas. Com isso, os indígenas, os quilombolas, os negros, as mulheres e outros grupos que são minorizados politicamente poderiam participar dessa construção do sistema de acesso à justiça a partir de suas vivências e necessidades.

Galanter (2009), ao analisar os litigantes habituais e eventuais, aponta para uma análise não das regras mas dos sujeitos que estão inseridos nos conflitos. Por essa razão, a identificação das partes que vivem os conflitos na realidade brasileira e a sua compreensão seria um novo olhar sobre quais os mecanismos adequados para o encaminhamento de seus conflitos, já que, muitas vezes, o conflito pode não ser solucionado, mas amenizado.

Assim, as complexidades existentes no território brasileiro sobre sua construção política, social, econômica, cultural e religiosa implicam em organizar métodos de acompanhamento dos conflitos que sejam capazes de atender as demandas dos grupos sociais.

Sobre esse assunto, Komesar e Wagner (2017) também pontuam a importância da participação no processo decisório. Nesse sentido, eles comentam que há custos para a participação do processo, como o organizacional e o informacional. Os autores destacam o informacional, pois se trata do conhecimento pelas partes de elementos que contribuiriam para a construção da sua argumentação perante o litígio em questão. As questões técnicas influenciariam bastante na decisão final. Reitera-se, assim, que a disparidade de capacidades técnicas entre as partes gera um desequilíbrio substancial que afeta a participação na construção da decisão final.

Esse cenário representa um forte desrespeito aos elementos democráticos, com impacto direto na esfera do acesso à justiça. A desigualdade permanente influencia as decisões emanadas pelo Poder Judiciário (ou por outras instâncias de resolução de conflitos) e fomenta a descredibilização das instituições. Não se propõe, contudo, um amparo estatal

ininterrupto, mas se defende que, uma vez que tais instituições operam como mecanismos de absorção social, deve-se buscar a efetivação, por meio delas, de objetivos mínimos para a existência dos grupos sociais.

Com isso, utilizando-se do pensamento de Ramos e Mattos (2018), o acesso à justiça no Brasil requer a compreensão de sua realidade, buscando efetivar todos os direitos expressos na Constituição Federal de 1988. A impossibilidade de exercício de um dos direitos pode provocar efeitos contraditórios em relação a outros, impedindo que a sociedade consiga participar da vivência das instituições, como o Poder Judiciário. Assim, a pobreza, a marginalização, a violência policial, por exemplo, impossibilitam a concretização de um acesso efetivo à justiça.

E mais, a discriminação de outros modos de vida podem implicar nesse distanciamento das instituições com a realidade. Os povos indígenas ou quilombolas podem construir seus próprios elementos de justiça. Os significados para acesso à justiça devem ser considerados em sua amplitude no território brasileiro devido à sua diversidade.

Não havendo tal sensibilidade, o sistema de justiça em seu sentido amplo não conseguirá alcançar as pessoas e as suas necessidades. Por tal motivo, a atuação para a concretização do acesso à justiça deve ser combinada entre todos os agentes de Estado, implicando uma atuação direta e responsável do Poder Judiciário nas políticas públicas direcionadas ao acesso efetivo à justiça. Ainda, há de mencionar que a crescente modernização influencia também na forma como o Estado deve identificar e compreender sua relação com a população mais fragilizada.

2.3 NOVAS PERSPECTIVAS DO ACESSO À JUSTIÇA

As mudanças geracionais na sociedade implicaram também em novos aspectos estruturais com a inclusão dos meios digitais. Nessa seara, os tribunais brasileiros compreenderam a importância de se alinhar às novas perspectivas, incluindo os mecanismos digitais para contribuir com o acesso à justiça, principalmente se tratando de dois fatores: eficiência e produtividade nas atividades jurídicas (Oliveira, 2022)

Nesse contexto surgem as ODRs (*Online Dispute Resolution*), ou seja, mecanismos online de resolução de conflitos (Suriani, 2022). Inicialmente, segundo Suriani (2022), esses métodos foram florescendo dentro de atividades empresariais, já que seus proprietários passaram a compreender a necessidade de se investir em soluções online de seus conflitos. No Brasil, a autora destaca a empresa *Mercado Livre*, uma das líderes do mercado virtual, pois,

na época de sua pesquisa, despontava como uma das empresas que encaminhava quase 100% (cem por cento) dos seus conflitos pela via extrajudicial.

Com a ampliação das relações virtuais, o “mundo virtual” se tornou um caminho que deveria ser adotado por todas as instituições de Estado. A celeridade do processo de desenvolvimento teve um fôlego no início da década de 2020 com a pandemia de COVID-19, que implicou na restrição de locomoção da população, influenciando a organização da maioria das atividades para o meio virtual. Por essa razão, o Judiciário, buscando dar continuidade aos seus serviços de acesso à justiça, implementou um programa de virtualização das suas atividades.

Contudo, há de relembrar questões importantes relacionadas ao processo de construção econômica do país brasileiro. Embora a internet tenha sido um alento para muitos durante a pandemia, boa parte da sociedade, pobre e vulnerável, teve que se submeter ao perigo de se expor ao vírus para conseguir sobreviver, já que nem todas as atividades cessaram por completo. Esse destaque é necessário, já que embora o Judiciário tenha conseguido se moldar à nova realidade em um momento de calamidade pública, encontrou-se diante de um novo problema, a vulnerabilidade digital.

Essa noção de que parte da sociedade não teria condições de compreender o uso das ferramentas digitais foi percebido pelo CNJ, inclusive indicando que os tribunais se atentassem a esses grupos que não teriam condições de acessar o Judiciário pelos caminhos virtuais. Não se trata inclusive de apenas pessoas que não possuem acesso à internet de qualidade ou local adequado para participar, por exemplo de audiências, mas também de pessoas que não conseguem utilizar essas ferramentas tecnológicas por desconhecimento de como operá-las.

Somado a isso, as redes sociais cumprem um papel significativo ao veicular conteúdos que dificultam a efetivação dos direitos da sociedade, visto que muitas publicações são compartilhadas sem a devida verificação. Nesse sentido, Silva e Azevedo (2020) apontam que o ambiente virtual tornou fácil a sensação de poder, já que se apresenta para sociedade a possibilidade de participar, não sendo mais obrigada a ter uma postura passiva. Por essa razão, a discussão sobre acesso à justiça se amplia nesse ambiente, sendo disputada também a atuação do próprio Judiciário.

Esses reflexos diferentes da internet sobre o Judiciário impactam diretamente no seu funcionamento. Oliveira (2022) assinala que os programas implementados pelo CNJ na atualidade apostam no uso da tecnologia para o acesso à justiça. Verifica-se, nesse sentido, que os processos já tramitam de forma eletrônica e boa parte das audiências são realizadas por

meio virtual. No entanto, não há um programa específico do Judiciário para a adaptação dos meios virtuais às necessidades da sociedade brasileira.

Como destacado anteriormente, há algumas barreiras que ainda não foram superadas pelo sistema de justiça brasileiro, como a evidente desigualdade econômica. Com a implementação das novas tecnologias sem uma política específica de compreensão das realidades de um país continental é possível que, a longo prazo, o sentimento de justiça seja cada vez mais distante.

Nesta pesquisa destaca a adequação dos mecanismos autocompositivos nesse processo de virtualização. A mediação e a conciliação, por exemplo, são mecanismos muito sensíveis que se dedicam a compreender necessidades específicas e que necessitam do respeito a alguns princípios que norteiam a conduta de todos os participantes envolvidos. Nesse diapasão, a conciliação e a mediação se tornam caminhos interessantes para a realidade do judiciário e das pessoas, auxiliando no tratamento dos conflitos.

Cumprе mencionar que esses dois instrumentos possuem características que os distinguem. Ambos buscam a retomada do diálogo entre as partes, porém o caminho para que se chegue a essa possibilidade provoca uma diferenciação entre eles. Na conciliação, há a figura de um terceiro intermediário, designado como conciliador, tendo a tarefa de intervir ativamente para a solução do conflito, apresentando pontos positivos e negativos de um possível acordo (Silva; Spengler; Durante, 2015). Por isso, a eles não cabe impor uma decisão, mas somente fazer sugestões ou propor algum acordo a fim de que a divergência seja solucionada.

Já na mediação, há a figura do mediador, que possui a função de facilitar o diálogo entre os litigantes e impulsionar a probabilidade de uma dissolução do problema das partes. Logo, conforme Spengler (2014), a mediação é uma arte em que o terceiro envolvido oferece às partes a liberdade para tratar de suas questões. No contexto normativo brasileiro, a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) em seu segundo artigo enumera alguns princípios que devem orientar as mediações.

Entre eles, destaca a oralidade, a autonomia da vontade das partes e a confidencialidade. O primeiro princípio aqui destacado refere-se ao diálogo direto entre as partes, sendo a comunicação um fator importante para a transparência e colaboração do processo. No entanto, este princípio resta fragilizado com a alteração para o meio virtual. Não é assegurado que a comunicação entre as partes seja mais completa não só em razão de questões subjetivas, mas objetivas, como a qualidade de internet.

Há, sem dúvidas, um avanço no sentido de realização de momentos processuais, como audiências virtuais entre pessoas que estão a quilômetros de distância. Ocorre que alterações repentinas e sem o devido cuidado podem impulsionar elementos negativos como a fragilização de um processo de mediação que deveria seguir certos princípios. Conforme Mancuso (2013), a mediação tem sido utilizada em conflitos socialmente impactantes, logo, a partir dessa compreensão, é importante o cuidado necessário para desgastar um mecanismo autocompositivo que ainda está em processo de amadurecimento em território nacional.

Ademais, a autonomia da vontade das partes também pode ser abalada pela virtualização de momentos de mediação. A compreensão das partes sobre a importância daquele momento implica em estar relacionando suas necessidades com o processo de mediação, que pode ser corrompido quando não se identifica se a parte interessada compareceu àquele espaço por espontânea vontade ou, ainda pior, se a pessoa na tela virtual é realmente a referida parte do processo. Isso é possível tendo em vista o avanço das tecnologias, como a Inteligência Artificial. Por isso, ficará o Judiciário ou quem coordenar o espaço de mediação com a tarefa de definir se foi realmente a parte que participou ou não daquele momento.

Em relação direta com esse princípio, a confidencialidade nesses momentos virtuais pode chegar a inexistir, já que é impossível assegurar que uma pessoa esteja em seu local de participação sozinho. E mais, não se busca uma penalização para quem descumprir esse princípio, já que seria uma forte contradição dentro do processo de mediação. Trata-se de um momento em que as partes envolvidas buscam, por vontade própria, dialogar possibilidades e soluções para as suas questões.

Oliveira (2022) destaca sobre esse assunto que boa parte da população não possui acesso regular à internet no Brasil em razão de fatores como custos, infraestrutura e analfabetismo. Consequentemente, muitas pessoas, no contexto brasileiro, precisam se preocupar inicialmente com quais instrumentos possuem para acessar à internet para após considerar participar de momentos judiciais que requerem o uso dos meios digitais. Com essa configuração, por exemplo, uma audiência de mediação restaria comprometida, pois nem mediadores nem partes conseguiriam participar efetivamente do espaço autocompositivo.

Nesse sentido, o Judiciário que já se via com fortes barreiras de acesso à justiça se vê com mais uma delas, a barreira tecnológica (Oliveira, 2022). A compreensão do Judiciário da utilização dos meios digitais para reorganizar suas atividades foi favorável ao acompanhamento real da modernização da sociedade. No entanto, algumas questões não

solucionadas se acresceram com o novo perfil da população brasileira, já que a internet se tornou um dos caminhos mais importantes para a divulgação de informações.

Por esse contexto, o conceito de acesso à justiça vai se transformando ao decorrer das alterações da própria estrutura de cada sociedade. As questões próprias do Brasil não podem ser vistas em outros países europeus ou mesmo da América Latina, pois as relações econômicas, sociais e culturais impactam fortemente no que as pessoas consideram necessidades que devem ser atendidas pelo sistema de justiça.

Ainda que esse processo de transformação seja acelerado e traga novas preocupações, Suriani (2022) aponta que muitos conflitos que são levados a instrumentos virtuais favorecem a identificação da origem desses conflitos e dos interesses que lhe são inerentes. Há um planejamento melhor, inclusive para os tribunais, já que conseguem diagnosticar, por meio dessas ferramentas, as razões comuns de conflitos, sendo possível indicar quais seriam os melhores caminhos a serem adotados para o acompanhamento das partes envolvidas. Por essa razão, Oliveira (2022) entende que a assistência digital pode ser um caminho para que os excluídos digitais consigam superar outras barreiras preexistentes.

Nesse caminho, o sistema judicial e as perspectivas de acesso a direitos são transformados e levados em consideração por outros prismas. Com a nova roupagem digital, o Judiciário brasileiro se propõe a cobrir demandas que apresentem como elementos problemas provocados pela virtualização acelerada no território nacional. Susskind (2020) traz, nesse debate, a conceituação de dois grupos de pessoas e sua relação com o meio digital. O primeiro trata-se dos “usuários secundários”, que são aqueles aparentemente excluídos da internet, ou seja, são aqueles que possuem limitações em sua capacidade, como pessoas idosas, indígenas, pessoas com dificuldade no idioma e grupos que vivem em comunidades rurais e remotas.

Avançando na análise para uma camada de exclusão mais severa, situa-se o segundo grupo, tratado como “usuários dificilmente acessíveis”. Neste caso, a barreira transcende a falta de habilidade técnica, pois estes indivíduos passam por processos de insuficiências de recursos básicos e materiais de sobrevivência. Por isso, para Susskind (2020), eles não acessam a internet nem para si nem para terceiros, diferenciando-se dos “usuários secundários”, que ainda possuem a possibilidade de que outros naveguem nas plataformas digitais em seu nome. Logo, para o autor, é necessária não apenas a inclusão tecnológica, mas uma efetiva alfabetização digital.

Acrescenta-se ainda nesse debate que, conforme Pesquisa TIC Domicílios, realizada pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (2025), em 2024, 29 (vinte e nove) milhões de brasileiros não são usuáries da internet. E mais, o mesmo estudo indica que 17%

(dezessete por cento) dos domicílios brasileiros não possuem internet. Dessa forma, é relevante observar quais questões podem ser prejudiciais ao acesso à justiça por alguns grupos da sociedade quando avalia-se as consequências da utilização das novas ferramentas tecnológicas pelo Judiciário.

Coutinho e Freire (2023) apontam que o Judiciário brasileiro buscou algumas formas de avançar com o uso das novas tecnologias a fim de organizar melhor o acesso à justiça. Destacaram, portanto, os Núcleos de Justiça 4.0, que possibilitaram o funcionamento remoto e totalmente digital dos serviços dos tribunais. Ademais, o Balcão Virtual foi outra ferramenta que possibilitou que as pessoas conseguissem atendimento por videoconferência com o setor de atendimento de cada unidade judiciária. No entanto, os autores alertam para a ausência de resposta quanto à participação efetiva das inúmeras pessoas nas sessões virtuais de mediação.

Essa questão, ponto marcante dessa pesquisa, é relevante para a compreensão do que está sendo considerado nos mecanismos de solução adequada de conflitos, em especial a mediação. As peculiaridades desse modelo provocam indagações sobre como seria sua realização no meio virtual, podendo, inclusive, entender que seria inviável uma mediação por videoconferência. Coutinho e Freire (2023) alertam que a virtualização desses processos traz a preocupação de que esse novo modelo seria adotado com o fim de economia processual, não satisfazendo o direito do jurisdicionado.

Nesse sentido, Pinho (2019) defende que a mediação necessita se adaptar às novas realidades processuais, porém sem abdicar de sua formação principiológica, inclusive, respeitando direitos e garantias processuais. Assim, verifica-se uma timidez institucional quanto ao respeito aos mecanismos adequados de solução de conflitos, tendo em vista a própria estrutura organizacional do Judiciário brasileiro. O programa anual de metas do CNJ se refere à elementos quantitativos, mas não qualitativos. Essa perspectiva confronta a percepção dos métodos autocompositivos que jamais conseguirão ser avaliados em um formato quantitativo.

Essa questão é necessária, pois a mediação traz inúmeras questões subjetivas que não podem ser valoradas pelo crivo da quantidade. Não é possível mensurar o quanto uma audiência de mediação foi importante para a reconexão entre as partes após uma quebra de vínculo. O que pode ser mensurado são os números de acordos efetuados em determinada unidade judiciária. Indaga-se, nesse sentido, como identificar se um CEJUSC está conseguindo receber as partes adequadamente a fim de indicar qual o mecanismo mais adequado para o acompanhamento do conflito? Com o processo de virtualização, esse diagnóstico pode ser percebido ou não?

Tais questionamentos são devidamente pontuados mesmo com a compreensão de que um dos marcadores que impulsiona a resposta do Judiciário é a celeridade processual. A sociedade possui, em seu íntimo, o desejo que suas questões sejam solucionadas em um tempo hábil para o atendimento de suas necessidades. Nesse caminho, o Judiciário acaba por valorizar essa perspectiva na maioria das vezes. A Meta 03 indicada pelo CNJ nas Metas Nacionais do Poder Judiciário de 2025 é incentivar a conciliação, porém, de acordo com o documento Justiça em Número de 2024, havia apenas 11.098 (onze mil e noventa e oito) conciliadores, número menor que o ano de 2010, quando havia 14.451 (quatorze mil e quarenta e cinquenta e um) conciliadores.

Por essas contradições, há de se identificar quais os motivos o Judiciário brasileiro vem comprometendo a realidade dos métodos autocompositivos, deixando de lado questões essenciais para a satisfação da população brasileira com os serviços fornecidos pelos seus tribunais. Trata-se de um trabalho complexo compreender como se deve acompanhar os conflitos apresentados pelas partes ao sistema de justiça. Essa tarefa requer a compreensão de que não se pode desvalorizar pensamentos e ideias plurais de organização e solução de um mesmo problema.

Apesar desse movimento voltado para a quantidade, Pinho (2019) aposta que há interesse de pacificação do conflito ao ponto que é possível enxergá-lo dentro do conceito de jurisdição na atualidade. Para o autor, os juristas devem incentivar os meios consensuais de conflitos e valorizar a jurisdição voluntária extrajudicial. Assim, defende que a tutela jurisdicional deve ser atribuída eficácia horizontal, possuindo alguns elementos: acessível, instrumental, efetiva, adequada e pacificadora.

Há um descompasso entre os desejos pretendidos e os caminhos que estão sendo adotados pelo sistema de justiça, já que boa parte das considerações do Judiciário brasileiro não aposta em questões estruturais da sociedade. Isso é implicado pelas próprias limitações institucionais, pois as desigualdades sociais e econômicas requerem uma atuação conjunta das instituições do Estado. Além disso, requer um amadurecimento político sobre a possibilidade de demora no processo de reação da sociedade quanto a mudanças mais estruturais.

Nesse sentido, Xavier (2014) interpreta que o acesso à justiça se trata de uma política pública que busca, por meio de determinados instrumentos, que os indivíduos consigam oportunidades e resultados dos mais diversos possíveis. Logo, a utilização das novas tecnologias devem ser vistas como instrumento para a possibilidade de se alcançar direitos para a população. Contudo, ao considerar como instrumento, deve ser pensado, no caso das audiências virtuais de mediação, sua verdadeira funcionalidade porque é natural que muitos

problemas surjam com a sua utilização a depender das questões a serem tratadas, das partes e dos problemas de acesso fartamente apontados anteriormente.

Dessa forma, Sadek (2014) relata que o tratamento dos conflitos com indiferença e a incapacidade solucioná-los pode transformar os mandamentos constitucionais em meras promessas. Se o Judiciário ou mesmo o Estado brasileiro não modificarem sua perspectiva sobre o atendimento adequado aos conflitos e os problemas estruturais que caracterizam sua sociedade não conseguirão sair de medidas paliativas que criarão mais sentimentos de insatisfação com o sistema de justiça. Portanto, é necessário estudar como as novas tecnologias vêm sendo utilizadas e quais os impactos que já são sentidos, principalmente na questão do acesso à justiça.

Assim, o acesso à justiça na contemporaneidade apresenta novas relações e novos desafios para o alcance, principalmente, daqueles que são vulnerabilizados pela sociedade. Há, nesse sentido, uma nova preocupação com a eficiência desse acesso, já que as novas tecnologias apresentaram uma nova forma de atingir a sociedade, seja positiva ou negativamente. Com isso, avalia-se que o acesso à justiça, no cenário brasileiro, deve ser interpretado como o caminho para inserção da população nas discussões sobre os seus direitos aliado à superação das barreiras estruturais e à adequação dos mecanismos adequados de resolução de conflitos às suas peculiaridades.

Por essa razão, caso os desafios de uma sociedade desigual como o Brasil não sejam enfrentados, os objetivos de acesso à justiça serão progressivamente comprometidos. É precisamente diante desse cenário que o direito brasileiro vem sendo compelido a se adaptar à nova realidade digital, tema que será tratado na seção seguinte.

3 A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO JUDICIÁRIO E OS NOVOS CONTORNOS NAS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA

A modernização do Poder Judiciário brasileiro é um fenômeno contínuo que culminou em uma verdadeira mudança de paradigma: a transformação digital do Judiciário. Esta seção se propõe a analisar essa transformação, que transcende a mera digitalização de autos e alcança a própria forma de prestação jurisdicional. Inicialmente, serão discutidas as implicações jurídicas e sociais da inserção de novas tecnologias no Direito, observando como ferramentas como a inteligência artificial e os sistemas de automação reconfiguram a rotina forense e demandam novas competências dos operadores do direito.

Nesse cenário de transformação digital, a consolidação das audiências por videoconferência emerge como o ponto de inflexão mais visível na relação entre o Estado-juiz e o cidadão. A seção avançará, portanto, para o exame crítico dessa modalidade, considerando suas potencialidades de ampliação do acesso à justiça frente aos desafios impostos pela exclusão digital e pelas barreiras técnicas.

Por fim, a discussão se voltará para o mediador de conflitos. Será investigado como esse profissional deve reinventar suas técnicas de escuta e acolhimento para garantir a efetividade da autocomposição no ambiente digital, assegurando que a tecnologia sirva como ponte, e não como obstáculo, à pacificação social.

3.1 NOVAS TECNOLOGIAS E IMPLICAÇÕES NO DIREITO BRASILEIRO

A inserção dos instrumentos de tecnologia transformou as legislações brasileiras, pois a nova realidade implicou na necessidade de adequação do direito para que os juristas pudessem desempenhar suas atividades com segurança jurídica. A Lei nº 11.419/2006 (Lei sobre a informatização do processo judicial) se apresentou como uma das reflexões sobre a adaptação do judiciário com as novas tecnologias, por exemplo. Para Teixeira, Orengo e Costa (2022), o uso dessas novas tecnologias objetivam melhorar o funcionamento da atividade judiciária.

Em tal discussão, em períodos mais recentes, as alterações na internet e nas suas ferramentas mostram uma evolução muito célere, porém é preciso dimensionar se a construção legislativa consegue acompanhar esse ritmo. Por essa razão, Takano e Silva (2020) apontam que há um processo de obsolescência normativa desproporcional devido a essa

difficuldade de a sociedade acompanhar o ritmo que a internet e a tecnologia evoluem. Ainda, os autores destacam que esse descompasso gera instabilidade social e insegurança jurídica.

Vale frisar que a expressão tecnologia ou Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) serão interpretados como sinônimos, apesar de possuírem diferenças conceituais. No entanto, com base em Fernanda Surriani, no livro *Processo, Tecnologia e Acesso à Justiça: Construindo o sistema de justiça digital*, tais distinções não são importantes para pesquisas como esta. Logo, a tecnologia vai ser compreendida como o conjunto de ferramentas, instrumentos e recursos tecnológicos usados para criar, armazenar, processar e compartilhar informações e facilitar a comunicação (Surriani, 2022).

Com base nessa definição, avalia-se como deve ocorrer o processo de utilização dessas tecnologias pelo Judiciário brasileiro, pois, para Teixeira, Orengo e Costa (2022), esse uso deve compreender os direitos fundamentais inscritos na Constituição Federal de 1988. Dessa forma, a digitalização, as audiências por videoconferência, e os usos de plataformas de disputas online (ODR) são modelos de como o sistema judiciário brasileiro busca facilitar a comunicação entre as partes dos processos. Contudo, essa modernização traz a necessidade de se pensar criticamente sobre os vulneráveis digitais. E mais, sobre como o direito brasileiro se comporta nesse cenário.

Sobre isso, destaca-se que o texto constitucional de 1988 já apontava alguns direitos a serem respeitados como a privacidade, a proteção de dados e a inviolabilidade da vida privada e da intimidade. No entanto, outros marcos regulatórios foram aperfeiçoando o mundo jurídico, como o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018). À vista disso, os juristas iam adequando as situações a esses instrumentos normativos.

Esse processo de adequação é extremamente complexo, pois, mais recentemente, há o avanço sistemático das Inteligências Artificiais no sistema judiciário. Barreto e Costa (2022) apontam que os tribunais brasileiros já utilizavam as IAs sem ainda existir uma regulação sobre seu uso. O objetivo das cortes nacionais era tornar o processo mais célere e demonstrar efetividade para a população. No entanto, embora o Marco Civil da Internet e a LGPD apontem diretrizes para a aplicação do direito, os juristas precisam se esforçar para construir uma interpretação adequada na tomada de decisões.

É revelada, nessa discussão, a preocupação do próprio Judiciário quando seus órgãos de controle constroem suas próprias diretrizes de utilização das IAs. Destaca-se, portanto, a Resolução nº 615 de 11/03/2025, que estabelece diretrizes para o desenvolvimento, utilização e governança de soluções desenvolvidas com recursos de inteligência artificial no Poder

Judiciário. Assim, reflete-se sobre a ausência de normas construídas efetivamente pelo legislativo federal sobre a utilização desses instrumentos quando da tutela jurídica.

No campo do ensino, essa preocupação também foi sentida. A Resolução CNE/CES nº 5/2018, que reformou as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito trouxe a necessidade de dos cursos possibilitarem a capacitação dos estudantes de direito sobre a influência das novas tecnologias e sua relação com o direito (Tassigny, Gondim, 2021). Ainda, Santos e Santos (2023) apontam que essa nova classificação do direito, o digital, é uma evolução que possui relação com o aperfeiçoamento e o desempenho no âmbito jurídico.

Assim, essa dupla movimentação, a busca por regulação e a intenção de formação adequada dos novos juristas, revela que as tecnologias deixaram de ser um mero instrumento de utilização para se tornar um elemento fundamental para a prática jurídica. Os operadores do direito precisam, agora, compreender não só as leis que regulam essas novas tecnologias, mas também as resoluções que as disciplinam. De tal maneira, há o interesse que os juristas desenvolvam novas competências e habilidades.

Nesse cenário, a preocupação central do uso dessas novas tecnologias chega a um novo patamar, pois não se sabe se essa adequação do direito aos novos formatos da “vida digital” vem acompanhada de uma compreensão das necessidades para um acesso à justiça pleno pela população, considerando elementos que foram apontados vastamente na seção anterior. Sobre isso, Siqueira, Mendes Júnior e Santos (2023) apontam que as tecnologias possuem papel fundamental para a concretização do acesso à justiça, porém deve considerar que esse acesso deve ser para todos sem nenhuma restrição ou limitação.

No entanto, para Iszlaji (2022), o processo de constante transformação das tecnologias tornou cada vez mais difícil utilizar os mecanismos tradicionais de resolução de conflitos para o tratamento de demandas da sociedade digital. Assim, instrumentos como a mediação e a conciliação buscam se adaptar à nova lógica de funcionamento dos tribunais com essa nova realidade, ou seja, os conflitos tomaram uma nova configuração e métodos de resolução de conflitos buscam formas de atender esse novo nível de complexidade.

Acrescenta-se que, conforme Barreto e Costa (2022), há a ideia de que esteja ocorrendo uma quarta revolução industrial, ou seja, uma revolução 4.0. Por esse motivo, provocou o direito a utilizar nomenclaturas como Justiça 4.0 ou Judiciário 4.0. Em tal processo, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) impulsionou o Programa Justiça 4.0: inovação e efetividade na realização da Justiça para todos, o qual possui o objetivo de promover o acesso à justiça com a utilização das novas tecnologias (CNJ, 2025a). Sobre essa

discussão, no relatório de Justiça em Números 2025 (CNJ, 2025a), há a indicação das ações que são incentivadas por meio desse programa, como a implantação do Domicílio Eletrônico, os Núcleos de Justiça 4.0, o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual.

Esses instrumentos demonstram uma mudança estrutural na forma como o Judiciário brasileiro interage com os jurisdicionados. O Domicílio Eletrônico, por exemplo, é uma ferramenta que permite que comunicações processuais, como citações e intimações pessoais, ocorram em um espaço virtual (CNJ, 2025a). Ainda, o Juízo 100% Digital possibilita que a parte processual consiga ter acesso à justiça sem necessitar ir aos Fóruns e o Balcão Virtual disponibiliza uma ferramenta de videoconferência para permitir um contato direto com o setor de atendimento de cada unidade judiciária (CNJ, 2025a).

A concretização desse novo sistema de atendimento ao jurisdicionado entra em discussão sobre o pleno acesso à justiça. Na vida real, esses instrumentos necessitam que os cidadãos tenham familiaridade com as tecnologias, acesso adequado à internet e equipamentos apropriados. Com isso, o avanço normativo e até estrutural dos tribunais caminham com a incerteza sobre ampliação do acesso e exclusão digital, já que há a possibilidade de se estar construindo novas barreiras para as pessoas em vulnerabilidade.

Iszlaji (2022) aponta, em tal contexto, que muitas demandas complexas surgem diariamente relacionadas, principalmente, com as novas tecnologias, não sendo possível construir soluções por meio do direito tradicional. Dessa forma, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ao construir o Programa Justiça 4.0, revela seu interesse em buscar formas de solucionar a complexidade das novas relações e de adequar a caminhos adequados para resoluções de conflitos na era digital. No entanto, Siqueira, Mendes Júnior e Santos (2023) alertam que as legislações produzem impactos na sociedade, porém sua efetividade se dá com a integração e o empenho de todas as instituições responsáveis.

À vista disso, é conveniente destacar que o direito ao acesso à justiça envolve não apenas o Judiciário, mas também instituições públicas e privadas (Siqueira; Mendes Júnior; Santos, 2023). Assim, o direito fundamentalmente se origina no ambiente político, espaço no qual as discussões normativas atravessam a percepção e a sensibilidade dos atores que não possuem tarefa naturalmente do campo jurídico. Nesse caminho, os órgãos do Poder Executivo, empresas privadas e organizações sociais, por exemplo, também são responsáveis pela real adequação do direito a essa arena de discussão do acesso à justiça.

Essa responsabilidade compartilhada evidencia que as intenções do Judiciário devem seguir conjuntamente com a capacidade de todos os meios de acesso, judicial, extrajudicial, público ou privado, funcionarem de forma integrada e acessível ao cidadão, pois de nada

adiantaria mecanismos extrajudiciais inadequados que provocassem a excessiva tutela dos tribunais.

É nesse contexto que se discute o princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF/88), já que, na ocasião de uma resposta insuficiente pelos meios extrajudiciais, o Judiciário não pode deixar de apreciar tais demandas. Contudo, o objetivo com a ampliação dos mecanismos no formato digital é adequar o atendimento ao conflito para que se consiga satisfação para os participantes da situação conflituosa. E mais, os meios de acesso aos tribunais brasileiros com essas novas ferramentas digitais devem assegurar que o jurisdicionado consiga efetivamente apresentar suas necessidades, já que a tecnologia não deve se tornar uma nova barreira para o acesso à justiça.

Barreto e Costa (2022) adicionam nessa discussão a utilização das novas tecnologias dos escritórios de advocacia que caminham com o objetivo de aperfeiçoar seus negócios e melhorar gestão interna e produtividade. Esse último elemento desponta como um alerta para todas as atividades jurídicas, pois o acesso à justiça pode ser interpretado como “resposta rápida”. Igualmente, os autores lembram também do projeto *Vitor* do Supremo Tribunal Federal (STF) que, no ambiente público, possui essa tarefa de reduzir a tramitação dos processos. Percebe-se, portanto, uma nova configuração dos agentes do sistema jurídico.

Por essa razão, Santos e Santos (2023) destacam que as novas tecnologias podem ser utilizadas para melhorar o desempenho das atividades jurídicas, acelerando etapas e permitindo um maior acesso aos processos. No entanto, essa nova configuração dos agentes podem provocar uma padronização das decisões e a desumanização das demandas. Dessa forma, generalizar os conflitos com respostas ou encaminhamentos processuais baseados em padrões utilizados pelas tecnologias pode implicar em um distanciamento cada vez maior do Judiciário das pessoas. Consequentemente, a tecnologia passaria a operar em desfavor do acesso à justiça.

Força-se, assim, a refletir sobre qual modelo de acesso tecnológico é planejado pelo Judiciário brasileiro, considerando as peculiaridades da sociedade na qual está inserido. As implicações, como mencionado anteriormente, já saem da formação do jurista até a sua atividade profissional. À vista disso, Siqueira, Mendes Júnior e Santos (2023) defendem que os direitos fundamentais funcionariam como limitadores do uso de Inteligência Artificial (IA) pelo Poder Judiciário. Logo, a partir dessa defesa, entende-se que todas as tecnologias que impulsionam as atividades jurídicas devem ser pensadas com base nos direitos fundamentais dos indivíduos.

Não se pode, no entanto, negar que, por um lado, o uso de IA, por exemplo, pode fortalecer a segurança jurídica e a previsibilidade de decisões judiciais (Barreto; Costa, 2022). O que se destaca nessa seara é a compreensão pelo Poder Judiciário de que não está deturpando o sentido de acesso à justiça ao utilizar mecanismos de padronização. É necessário uma demonstração de que há um cuidado com as demandas que são encaminhadas aos tribunais. Assim, deve-se revelar como são os procedimentos tecnológicos para administração dos processos e, mais relevante, se há algum processo de revisão ou acompanhamento humano dessas tecnologias.

Nesse contexto, a transparência referente a esses procedimentos pode impedir que estruturas e marcadores sociais acompanhem a utilização dessas ferramentas, pois é possível a perpetuação do racismo algorítmico, tema estudado por Tarcísio Silva em seu livro *Racismo Algorítmico: inteligência artificial e discriminação nas redes digitais*. Silva (2022) aponta que o racismo algorítmico está relacionado com a forma que as tecnologias estão moldadas por uma supremacia branca, provocando classificações a grupos vulnerabilizados. Assim, os padrões ensinados às ferramentas tecnológicas de um Judiciário predominante dominado por servidores homens e brancos podem revelar essa outra face das discriminações.

Sob essa ótica, esses instrumentos precisam ser vistos como suporte à atuação dos juristas, mas não como substituto. Há sérios riscos ao acesso efetivo à justiça, impactando na dificuldade na análise das peculiaridades de cada caso e deslegitimando a questão da subjetividade das partes envolvidas. Por essa razão, a eficiência e a celeridade não podem ser alcançadas a custo da desumanização das questões indicadas no processo. Sobre isso, Silva (2020) afirma que cada vez mais as decisões estão sendo tomadas por sistemas algorítmicos com a capacidade de reproduzir padrões de poder e de opressão da sociedade.

Ainda, ressalta Suriani (2022) que o litigante habitual, por possuir recursos para investir em soluções tecnológicas, aumenta sua capacidade de incidir no processo enquanto o litigante eventual fica refém de um processo de uma aprendizagem lento ou inadequado. Logo, essa reprodução de desigualdades perpassa não apenas os níveis complexos dos algoritmos, mas também a estrutura básica das novas tecnologias. Para Silva e Bezerra Júnior (2024), a utilização do ambiente virtual alerta para, além desse elemento estrutural, para a ausência de conhecimento para manipulação dos dispositivos por pessoas vulneráveis.

Destaca-se, novamente que, conforme Silva e Bezerra Júnior (2024), são necessárias medidas de letramento digital com a finalidade de permitir a participação de todos no processo decisório. Tal discussão revela que o Estado brasileiro, ao não pensar nesses caminhos de inclusão, facilita o distanciamento das instituições do Direito da sociedade,

levantando como questão problematizadora a apreciação incompleta pelo Judiciário das demandas que lhe são apresentadas.

Há a compreensão, a partir dessas discussões, que a modernização do sistema jurídico é acompanhada de um sentimento de egoísmo institucional, já que há uma valorização extrema da eficiência interna e do cumprimento de metas em detrimento do acesso do jurisdicionado. Nesse sentido, apesar de os direitos não terem a mesma interpretação durante a história diante da complexidade e do dinamismo da sociedade (Takano; Silva, 2020), essa reorganização interpretativa devem caminhar para a consideração da dignidade da pessoa humana e valorização das diferenças sociais e econômicas a fim de um acesso à justiça qualificado.

Consequentemente, o direito deve ser norteado pelo que Pereira e Souza Junior (2022) denominam de devido processo tecnológico, ou seja, devem ocorrer processos de revisão e impugnação de resultados apresentados pelas tecnologias com o objetivo de garantir soluções mais justas. Não basta, dessa forma, que haja prazos processuais, mas não haja meios técnicos para que o processo seja acessível e auditável.

Nessa perspectiva, a acessibilidade e a auditabilidade funcionam como meios não só para verificar algoritmos mas também para que a voz e a imagem do jurisdicionado cheguem de forma qualificada no processo, ou seja, sem ruídos e sem distorções. Assim, a plataforma de peticionamento ou o sistema de audiências por videoconferência, por exemplo, devem cumprir de forma positiva a intenção de sua utilização, qual seja facilitar a comunicação entre as partes e a celeridade do processo.

Somada a essa discussão, há de destacar também que o processo de isolamento social provocado pela pandemia impulsionou o teletrabalho, causando uma nova forma de Jurisdição do Estado-Juiz (Siqueira; Mendes Júnior; Santos, 2023). Verificou-se, portanto, uma ampliação na modalidade de trabalho dos servidores da Justiça, pois, com a inclusão de sistemas mais atuais, tornou-se possível realizar as atividades para além dos muros dos tribunais. No entanto, esse novo regime de trabalho se alia aos pontos preocupantes do distanciamento do atendimento humanizado que deve ocorrer dentro dos processos judiciais. Logo, a atratividade desse modelo precisa ser interpretado com a noção do que deve ser o atendimento ao público pelo Poder Judiciário.

Diante disso, o risco de desterritorialização da justiça é relevante, já que converte parte dos seus serviços para a esfera digital, devendo-se pensar se o acesso ao espaço físico dos tribunais também é um dos elementos integradores para um acesso à justiça de forma efetiva. Além da eficiência apontada por Siqueira, Mendes Júnior e Santos (2023), a presencialidade e

o atendimento humanizado ainda permeiam o cotidiano brasileiro, já que as desigualdades estruturais apontam para diferenciações no acesso a esse novo tipo de atendimento.

Além disso, as dimensões subjetivas dos conflitos apresentados ao Judiciário produz uma percepção diferenciada das situações, já que há dados que só são possíveis com o atendimento presencial. Nesse sentido, a virtualidade gera uma tarefa para o direito que antes era possível por meio das relações humanas: a identificação de necessidades em meio as nuances de uma sociedade que não possui letramento digital. Tal tarefa possui uma outra face, porém relacionada aos jurisdicionados. Essa outra face se relaciona com a percepção de morosidade dos processos judiciais pela sociedade, pois, com a ausência de conhecimento tecnológico, cresce a insatisfação e o sentimento de ausência de justiça.

Destaca-se, nessa discussão, portanto, que as dificuldades do acesso à justiça necessitam ir por uma ótica de quem precisa dos serviços do judiciário (Teixeira; Orenga; Costa, 2022). Assim, o direito e suas instituições cumprirão um papel democrático se compreender as limitações apresentadas pela população brasileira, ou seja, a compreensão de que prazos processuais, por exemplo, no meio virtual podem ter impactos diferentes para as partes. Ainda, as intimações virtuais que são realizadas pelos tribunais não garantem a compreensão dos sujeitos processuais, principalmente quando elas estão desacompanhadas de advogados ou defensores públicos.

Nesse contexto, as partes hipossuficientes que são amparadas pela Defensoria Pública são normalmente intimadas pessoalmente devido ao aspecto restrito da instituição, já que há poucos defensores públicos. De acordo com a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025 (CONDEGE; CNCG; DPU, 2025), há 7.520 defensores públicos, equivalente a um profissional para cada 31.107 habitantes. E mais, a mesma pesquisa indicou que a instituição realizou quase 26 milhões de atendimentos em 2024. Dessa forma, há a indicação de que uma parte significativa dos sujeitos processuais são atendidos pela Defensoria Pública.

Visualiza-se, de tal forma, que há preocupações estruturais da sociedade brasileira que agora se veem acompanhadas dos cuidados quando se utiliza as tecnologias em um ambiente que segue em disputa. O campo jurídico, por exemplo, se fortalece com esses novos instrumentos por meio de suas adaptações, porém os princípios e normas processuais demandam uma relação muito direta com as peculiaridades das atualizações contemporâneas. Posto isto, a remoção dos obstáculos que impedem a compreensão e a participação no processo sugere que o acesso à justiça segue como objetivo central da atuação dos juristas e das instituições em que atuam.

Por meio dessa discussão, frisa-se que a atuação dos tribunais encontra-se, atualmente, intrinsecamente ligada às plataformas virtuais de interação, já que a utilização do espaço físico sofreu um declínio significativo em comparação ao passado, deslocando a dinâmica das salas de audiências para o ambiente de interação virtual. Consequentemente, o acesso das partes a esses momentos processuais depende da consideração dos obstáculos discutidos anteriormente. No entanto, essa migração para o virtual não deve ser compreendida apenas pela ótica das barreiras, mas também pela das alterações provocadas na complexa dinâmica das audiências de mediação.

3.2 AS AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA: POTENCIALIDADES E DESAFIOS

Como mencionado anteriormente, as audiências de mediação passam por uma reformulação procedimental, já que parte significativa de suas sessões são realizadas de forma remota pelos tribunais brasileiros. Esse debate sobre as audiências por videoconferência no Brasil já era controverso nos anos de 1990 (Oliveira; Dias, 2024). Ainda, Oliveira e Dias (2024) afirmam que os magistrados entusiasmados com essa possibilidade tinham esperança na aceleração do processo, na redução de gastos e nos benefícios para a sociedade e para as partes.

Nessa discussão, Bessa e Nascimento (2023) entendem que esse processo de virtualização indicou uma mudança considerável nos métodos adequados de resolução de conflitos. Assim, Carvalho e Silva (2024) apontam que a comunicação nos ambientes virtuais exige que as partes construam outras habilidades para o estabelecimento de uma interação efetiva. Dessa forma, não bastam as ferramentas e os acessórios, mas uma adaptação para buscar possíveis caminhos de um diálogo de qualidade.

Com essa alteração nas audiências, surge a necessidade de preservar os objetivos da existência dos métodos adequados de resolução de conflito, principalmente com a obrigatoriedade da conciliação e da mediação defendida no ordenamento jurídico brasileiro. É verdade, no entanto, que há algumas exceções para essa exigência no Código de Processo Civil de 2015, porém o caminho prático dos tribunais atualmente é a inclusão dos processos nas pautas de audiências sem a verificação necessária das condições de acessibilidade de todas as partes.

É importante mencionar ainda que o Código de Processo Civil de 2015 já possibilitava a inclusão da virtualidade em alguns momentos processuais, como a colheita de depoimento

especial, a inquirição de testemunhas e a acareação (Oliveira; Dias, 2024). O momento pandêmico acelerou essa reestruturação da vida cotidiana e, conseqüentemente, das atividades do Poder Judiciário, portanto as instituições brasileiras tentaram responder àquelas circunstâncias sanitárias dentro de um sistema social e econômico muito desigual. Dessa forma, o acesso da população ao Judiciário apresentou uma nova dinâmica.

Pinheiro (2018) destaca sobre isso que é possível que as partes possam ser representadas, dependendo do procedimento, comum ou especial. Contudo, é significativo considerar que os interesses pessoais em um processo podem ir além de questões objetivas que estejam suportadas por um advogado, por exemplo. Assim, é difícil identificar se as reais necessidades pertinentes das partes envolvidas em um caso específico serão valorizadas no momento de uma deliberação consensual ou até mesmo quando tiverem uma decisão de um terceiro, como o juiz.

Assim sendo, é notável que elementos processuais influenciam o processo de mediação desde antes dessa mudança para a virtualidade, ou seja, questões pendentes e não solucionadas seguem o mesmo percurso no formato de realização dessas audiências. Nesse sentido, frisa-se que os métodos autocompositivos não são meras fases processuais, mas propostas de alcançar o jurisdicionado em meio a extrema objetividade dos processos judiciais. Por essa razão, Carvalho e Silva (2024) defendem que esse processo se trata de uma evolução que representa a necessidade de adequação às necessidades da sociedade e as mudanças nas dinâmicas dos conflitos.

Tal reestruturação dos tribunais para acolher o novo perfil de uma sociedade digital leva a crer que há um atendimento programado para essa nova realidade. No entanto, as audiências virtuais, sejam elas de mediação ou de instrução, acompanham a realidade individual de cada uma das partes envolvidas. E mais, apesar de a mediação, por exemplo, ser um momento mais informal, os jurisdicionados podem participar de qualquer lugar, inclusive no quarto sobre a cama. Nessa pesquisa não se acredita que a construção de uma ritualística voltada para a idolatria do espaço do Judiciário geraria um momento mais frutífero, já que recairia em um formalismo exacerbado.

O que se pensa sobre os métodos adequados de resolução de conflitos vem em torno da recepção e do acolhimento das necessidades daqueles que buscam uma resposta para aquilo que acreditam que seja justo. Para Bessa e Nascimento (2023), eles se fundamentam na colaboração e no diálogo. Contudo, é possível pensar que o ambiente doméstico das partes pode não ser o mais adequado para o acolhimento das partes, já que é deixado de lado a possibilidade de ter privacidade para expor interesses relacionados ao processo. Sobre isso,

inclusive, há dois pontos relevantes que devem ser levados em consideração: o tempo do judiciário e o descrédito desses métodos.

O primeiro ponto está diretamente vinculado com a ideia de celeridade processual, ou seja, de uma resposta rápida, mais breve possível. Assim, é natural que as partes desejem uma solução imediata para as suas questões, pois, se estão no Judiciário, requerem um apoio para aquilo que desejam. Tomando conta desse sentimento, há a inclinação para o desmerecimento desses formatos de solução de conflitos, já que ainda há uma relação de poder e desigualdade que desacredita que partes vulneráveis possam ter soluções viáveis para os seus conflitos. Sobre essa discussão, Carvalho e Silva (2024) relatam que, por meio desses métodos, as partes moldam a organização do processo, ou seja, há uma interferência na lógica processualista de forma geral.

É certo que o ordenamento jurídico avançou significativamente no incentivo para a inclusão da mediação e da conciliação no roteiro do processo, porém ainda não é possível vislumbrar uma configuração adequada desses instrumentos para a realidade brasileira. Não é possível localizar, por exemplo, nos materiais do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, procedimentos ou orientações para partes, representantes e servidores sobre como construir outros formatos de resolução de conflitos que considerem especificidades locais ou regionais. Ainda, não há estudos ou campanhas em desenvolvimento sobre como a sociedade gostaria que o Judiciário funcionasse.

Trata-se, nesse sentido, de uma reformulação estrutural da visão dos conflitos, porém não é esquecer as questões de grande impacto social, como o racismo e o machismo. Assim, é possível nortear o planejamento de justiça brasileiro com a influência de Cappelletti e Garth, porém é necessário compreender os obstáculos existentes no cenário brasileiro, pois essas barreiras influenciam diretamente nas relações individuais e, consequentemente, nas questões que serão apresentadas em uma audiência de mediação.

Nas audiências de família, por exemplo, podem ocorrer casos de violência doméstica. Assim, os métodos adequados de resolução de conflitos precisam ser pensados para compreender que deve ir além de não realizar a audiência em razão das medidas protetivas, mas acolher a vítima e buscar um caminho mais efetivo para que aquela parte consiga ter seu acesso à justiça garantido de forma eficaz. A parte não pode ser apenas eliminada ou descartada do processo decisório por não ter esse momento de contato com o seu agressor. Isso seria a prática de mais uma violência, já que a culpa da não possibilidade desse momento não seria da vítima.

Sobre essa discussão, Lavrador (2017), há uma disputa sobre como se deve proceder a mediação e quais são os seus objetivos. Dito isto, é possível entender que, a depender do intérprete, a mediação ou até mesmo outro método autocompositivo poderá ter outras definições e compreensões de seus procedimentos. Isso não quer dizer que se trata de uma fragilidade, mas de uma possibilidade de adequação às realidades, já que os conflitos divergem a depender do local. Logo, o Estado deve construir políticas para essa combinação

Para Borges (2021), uma política pública envolve diversos sujeitos e diversos entes para a sua concretização, como os Três Poderes da República. Por essa razão, a construção de uma sistema de justiça adequado para a sociedade brasileira perpassa o alinhamento das políticas de Estado. Assim, a mediação ou qualquer outro método autocompositivo requer esse suporte do sistema do próprio Estado para funcionar, pois seria apenas uma mera distração para que as pessoas, os jurisdicionados, acreditassem por um breve momento processual que poderiam decidir sobre algo.

Lavrador (2017) acrescenta sobre esse debate que o conflito apresentado pelas partes ao Judiciário pode não representar a totalidade da situação conflituosa. Para ele, é possível que não seja nítido o que chamou de conflito sociológico. Nesse sentido, Borges (2021) conceitua esse conflito como aqueles elementos que ultrapassam as questões apresentadas no conflito jurídico, ou seja, os interesses que se mostram mais perceptíveis para a tutela do direito.

Assim, com essas considerações, é possível entender que a mediação busca um conhecimento do conflito em sua completude, integrando princípios como autodeterminação das partes e voluntariedade. Há um interesse nesse método de restabelecimento da comunicação entre os envolvidos, o que requer tempo e consideração adequada das especificidades de cada situação. Pinheiro (2018) pontua que, a partir dessa retomada do diálogo, é possível que alguma transação seja realizada. Depreende-se, portanto, que o acordo não é o alvo principal dos mecanismos de autocomposição.

Ocorre que, em razão da celeridade objetivada pelos tribunais e pelos jurisdicionados e da confidencialidade resguardada mediação, por exemplo, há uma dificuldade de mensuração sobre quais os resultados desses procedimentos. O sistema de justiça brasileiro não possui medidor de qualidade das audiências de mediação de conciliação que não são referentes ao número de acordos realizados. Dessa forma, o aspecto subjetivo de satisfação dos jurisdicionados não são mensurados pelo Poder Judiciário, pois o que ocorre geralmente é a aferição se a resposta foi por sentença homologatória ou não.

Pinheiro (2018) alerta que se seguir com essa compreensão de estatísticas, voltado para esse aspecto de números de acordos, pode ocorrer o desvirtuamento da compreensão de métodos como a conciliação e a mediação, já que não se trata apenas de extinção de processos, mas também de uma resposta adequada às demandas das partes. É necessário compreender, portanto, o que está além das questões estritamente jurídicas apresentadas nos autos do processo. Trata-se, inclusive, de humanização do processo, objetivando uma verdadeira qualidade do atendimento jurisdicional.

Não se nega, no entanto, que o plano de metas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) não deveria existir, mas que sua construção também deveria considerar o processo qualitativo das respostas que são dadas, seja de momentos autocompositivos ou não. Isso deve ser considerado, pois, independentemente da resposta dada, se não ocorrer satisfação das partes, o processo se prolongará com recursos nas instâncias superiores do Judiciário. Nesse sentido, Lavrador (2017) aponta ainda que os processos mediativos possuem a capacidade de ter um resultado mais satisfatório que os obtidos por uma decisão judicial.

Dado que é importante e significativo a mensuração pelo sistema judiciário brasileiro da quantidade de processos que são iniciados e finalizados, é necessário compreender de que forma ele também pode estudar como diagnosticar as melhores propostas para a recepção dos conflitos e das questões apresentadas pela sociedade. A mediação, por exemplo, traz um caminho importante se for compreendida com o intuito de ouvir os desejos de uma sociedade que anseia por ser ouvida. E mais, para que os seus direitos sejam realmente respeitados.

Borges (2021) ensina que a mediação é um momento de compartilhamento de sentimentos, ou seja, um espaço que extrapola a lógica comum do direito em si. As regras processualistas não podem subverter a experiência que se busca com o processo mediativo, já que as regras e o próprio direito não consegue acompanhar as especificidades de cada caso. Os sentimentos e experiências das partes são individualizados e requerem uma análise diferenciada e aguçada do sistema jurídico, pois é provável que não haja uma solução prevista nas leis brasileiras para os desejos levantados durante a mediação.

Carvalho e Silva (2024) defendem ainda que a mediação deve viabilizar um ambiente em que as partes consigam apresentar suas preocupações. Assim, com o processo de virtualização das audiências, esse mesmo objetivo deve ser respeitado. Por essa razão, Bessa e Nascimento (2023) afirmam que o acesso à justiça precisa ser garantido com todas as ferramentas disponíveis pelo Judiciário. Se há a intenção de utilizar mecanismos adequados de resolução de conflitos, é importante considerar seus objetivos e suas essências. E mais que

isso, elaborar a melhor adaptação desses métodos para a realidade brasileira, pois os conflitos são múltiplos e as soluções também.

Diante desse cenário, a mediação e os mecanismos autocompositivos ganharam uma nova roupagem que requer de seus participantes a capacidade de conseguir realizar um diálogo produtivo no ambiente virtual. Sobre isso, Bessa e Nascimento (2023) apontam que ainda há uma incerteza sobre a eficácia desses mecanismos quando realizados no formato virtual. Em tal perspectiva, destaca-se que gestos e olhares, por exemplo, podem não ser mais aliados na construção da comunicação durante o processo de mediação.

A sensibilidade humana nesses casos se torna uma tarefa extremamente importante, pois há questões que podem, como dito anteriormente, ultrapassar os pedidos que são colocados em uma petição inicial ou em uma contestação. Conforme Lavrador (2017), há na mediação um viés de justiça comunitária, pois ela seria capaz de construir uma relação entre membros de uma comunidade quando detectarem que possuem interesses comuns. Portanto, esse mecanismo iria contribuir para a participação dos indivíduos nas decisões da sociedade, principalmente aquelas que lhe dizem respeito, alicerçando o direito à cidadania.

Lima e Oliveira (2024) acrescentam que sobre essa discussão que as plataformas utilizadas pelos tribunais são de empresas privadas. Em outros termos, os tribunais brasileiros não possuem plataformas próprias para a realização de seus atos processuais, logo as audiências virtuais acontecem com a utilização de instrumentos de terceiros que podem não possuir compromisso real com as singularidades de um processo sigiloso. Ainda, as questões de cadastro nessas plataformas não são organizadas ou programadas pelo próprio sistema de justiça brasileiro.

As problemáticas sobre essas ferramentas e suas utilizações se referem a possíveis conflitos de interesses (Lima; Oliveira, 2024). O Judiciário brasileiro pode contratar e indicar elementos necessários para o fornecimento do serviço, mas como garantir que essas plataformas irão funcionar com qualidade ou que irão garantir que essas audiências virtuais não sejam invadidas ou prejudicadas. Caso isso aconteça, a responsabilidade de fornecer acesso à justiça com qualidade e com todas as tecnologias disponíveis é do Poder Judiciário, ou seja, ocorrendo um problema, o sistema de justiça se vê em uma espiral, já que delegou uma parte de sua função para uma empresa privada.

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte - TJRN, por exemplo, utiliza o *Microsoft Teams* como instrumento para a realização de suas audiências virtuais. A partir desse caso, surge a inquietação sobre o papel e as responsabilidades dessa empresa no atendimento adequado à resolução dos conflitos. Esse instrumento seria capaz de contribuir

com pontos essenciais da mediação, como a confidencialidade e a oralidade? E mais, seriam capazes de serem adaptados para pessoas com vulnerabilidades específicas, como aqueles que não sabem ler ou que possuem alguma deficiência?

As plataformas digitais seguem a sua natureza de mercado, fornecendo serviços com o objetivo de lucro. Assim, a obediência aos ritos processuais e o sigilo das informações fornecidas podem não estar seguras, pois essas ferramentas não foram programadas especificamente para o atendimento do Judiciário. Portanto, o jurisdicionado passará a ser um usuário de uma plataforma privada no momento em que deveria estar sendo resguardado e acolhido pelo sistema de justiça do seu país. Frisa-se ainda que as políticas de privacidade dessas empresas são alheias à vontade do Estado, já que, como a *Microsoft Teams*, são empresas estrangeiras.

Nesse sentido, o direito brasileiro busca construir caminhos legislativos para um parâmetro mínimo de plataformas digitais, mas o caso de empresas estrangeiras se torna ainda mais complexa, pois os limites jurídicos de alguns países são diferentes dos nacionais. No entanto, tais empresas devem cumprir as regras locais. Por esse motivo, a utilização de plataformas estrangeiras, que, muitas vezes, performam como se estivesse direcionado para o seu público natal, requer um cuidado significativo, pois há muitas camadas importantes para a concretização de um processo mediativo na sociedade brasileira, como a vulnerabilidade digital.

Oliveira e Dias (2024) indicam que a vulnerabilidade digital tem relação direta com a vulnerabilidade processual, inviabilizando e dificultando o acesso ao Poder Judiciário. Dito isto, a compreensão de que as empresas privadas estrangeiras podem não respeitar as nuances de uma sociedade marcada pela desigualdade eleva a qualidade da discussão sobre os caminhos que a mediação deve ter no Brasil e como os métodos adequados de resolução de conflitos devem ser considerados no cenário brasileiro.

Borges (2021) alerta que há apropriação de procedimentos jurídicos estrangeiros que não possuem aplicabilidade no cenário brasileiro, já que deve ser considerado, para a utilização de mecanismos como a mediação, a cultura, a legislação, o ensino jurídico, o tipo de governo e a estrutura social e econômica. Assim, como mencionado anteriormente, o processo de discriminação e desigualdade estruturadas no Brasil provoca esse sentimento de incompatibilidade de pensamentos autorais próprios para a resolução dos seus próprios conflitos.

Soma-se a mediação importada e o uso de ferramentas sem os devidos cuidados e tem como resultado a incerteza sobre a efetividade desse mecanismo. Nessa discussão, apesar de

existir a Lei de Mediação - Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, ela não possui atualizações sobre o uso das ferramentas tecnológicas tanto para diretrizes dos tribunais quanto para acolhimentos dos vulneráveis digitais. Há, no entanto, princípios norteadores como a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade e a autonomia da vontade das partes (Brasil, 2015).

A Lei de Mediação não previu alterações tão substanciais, as quais mudariam a forma de se pensar como realizar as próprias audiências, já que, por exemplo, a isonomia das partes trouxe uma nova perspectiva: a digital. Os processos de mediação, portanto, devem buscar que os envolvidos possuam condições equânimes de participação pela modalidade virtual para além da oportunidade de expressar as suas falas. É necessário resguardar as condições de participação por meio dos equipamentos, da conexão e da plataforma.

Não se esquece que o Conselho Nacional de Justiça - CNJ reforça por meio de Resoluções a importância de considerar os vulneráveis digitais, como a Resolução CNJ nº 508 de 22/06/2023, que cria Pontos de Inclusão Digital para que a população consiga acessar portais e balcões virtuais de todos os tribunais, porém a exclusão digital não se resume ao acesso material. Os vulneráveis digitais precisam ser acolhidos por meio de um processo de letramento digital, pois esses postos significam que há uma alternativa para eles participarem desse momento de modernização dos tribunais, mas mantém o jurisdicionado tecnicamente incapaz de exercer uma cidadania digital plena.

Além disso, os servidores que darão suporte às pessoas nesses locais precisarão se transformar em “tradutores” da linguagem tecnológica. Dessa maneira, sem esse acolhimento humano, o jurisdicionado ficará intimidado com a complexidade das plataformas digitais e terá dificuldades de realizar atos processuais com autonomia. Por consequência, se esse caminho de atendimento for seguido nas audiências virtuais, pode interferir na autonomia das partes em um processo de mediação, indo de encontro com que Lavrador (2017) defendeu sobre participação no processo decisório.

Lembra-se também que o objetivo dessas tecnologias era facilitar o acesso dos cidadãos ao Judiciário, mas, com a criação desses pontos, surge um paradoxo sobre a inclusão, já que o jurisdicionado precisa ir a um lugar específico para conseguir se conectar. Isto significa que as barreiras territoriais permanecem como definidor das políticas do Estado brasileiro.

No caso da mediação, há um impacto direto na atuação dos mediadores, pois terão que pensar como acolher as partes dentro de um novo sistema em que não é possível detectar elementos corporais e gestos, por exemplo. Somado a isso, terá que compreender as

dificuldades de manuseio das plataformas pelas partes vulneráveis digitais e buscar uma forma que o diálogo consiga ter algum benefício para as partes envolvidas, embora não consiga realizar alguma transação.

Diante desse cenário, percebe-se que não se trata apenas de adaptação de meios, mas uma reinvenção da postura do mediador, pois esse passa a ser também um guardião da inclusão e da acessibilidade processual. Haja visto isso, é imperioso aprofundar a análise sobre as novas competências e exigências éticas desse profissional no contexto da justiça digital, tema que será abordado no tópico seguinte.

3.3 O PAPEL DO MEDIADOR DE CONFLITOS NO CONTEXTO DA JUSTIÇA DIGITAL

As audiências de mediação são conduzidas por um terceiro “imparcial”, conhecido como mediador, e possuem um caráter diferenciado da conciliação, pois, como mencionado anteriormente, é um método que se direciona a conflitos em que as partes possuem um vínculo anterior. Assim, a carga de sentimentos e subjetividade nesses momentos implicam em como ocorrerá a atuação desse mediador, pois sua função deve se encaminhar em torno de restabelecer o diálogo entre as partes sem que ele se torne o protagonista.

Rocha e Dimenstein (2022) alertam que esses profissionais são atravessados por questões que atuam em favor de forças dominantes, ou seja, de relações pré-constituídas. Entende-se, assim, que a imparcialidade não se trata de um princípio que se consiga alcançar pelos mediadores, já que estes são seres humanos com princípios morais e éticos como qualquer outra pessoa. Por essa razão, defende-se que esse sujeito seja capaz de buscar realizar acolhimento das partes envolvidas quando realizar as audiências de mediação.

Para a Lei de Mediação, poderá ser mediador judicial:

[...] a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça (Brasil, 2015, art. 11).

Nessa discussão, Nascimento (2017) destaca que os mediadores devem garantir que não servirão de testemunhas no processo, resguardando o sigilo de informações e documentos apresentados pelas partes durante o processo de mediação. Esse elemento é importante pois, além dos requisitos formais apresentados pela legislação, há a necessidade de confiança com quem vai coordenar esse espaço de diálogo. Além disso, as partes precisam confiar que a

exposição de seus sentimentos não serão utilizados como instrumentos de prova para conferir uma resposta negativa para si no processo.

Nascimento (2017) ainda defende que o mediador possui influência sobre o resultado da mediação, devendo ser diligente com o seu trabalho. Essa consideração é em parte verdadeira, pois a compreensão e o acolhimento dado pelo mediador pode ensejar em aberturas e possibilidades de diálogos produtivos entre as partes, porém o resultado produtivo de uma mediação está mais relacionado com os interesses daquelas partes e com a disponibilidade delas em aceitarem participar de um momento como este. Isto quer dizer que o princípio da autonomia das partes é um elemento chave para a conexão de oportunidades que poderão surgir.

Vale mencionar, portanto, que a formação desses mediadores é um fator significativo para a consolidação desse mecanismo de solução de conflitos (Souza, 2020). A lei busca, nesse sentido, traçar um perfil desse profissional ao desejar que esse sujeito possua ensino superior e tenha mais de dois anos de formação e que tenha participado de um curso de formação de mediadores, mas é necessário pensar como organizar esse processo formativo para que os conflitos sejam acolhidos de maneira apropriada, reconhecendo, por exemplo, especificidades locais e regionais.

Além disso, com o cenário digital, a formação deles passa por obter essa noção de como respeitar os ideais de um processo mediativo quando se muda o cenário, do espaço físico para o espaço virtual. Há a necessidade, portanto, de uma formação sobre gestão de conflitos no ambiente virtual. Isto quer dizer que os mediadores precisam conhecer as ferramentas de videoconferência e saber como utilizá-las para aperfeiçoar as metodologias e as abordagens na mediação.

A sensibilidade social é uma característica que precisa nortear a atuação desses profissionais, já que há a possibilidade de ocorrer problemas de acesso à esse espaço virtual pelos vulneráveis digitais, que apesar de conseguirem ingressar em uma sala virtual de mediação, podem se sentir inibidos com a utilização de uma ferramenta nunca utilizada. Inclusive, é possível considerar que os jurisdicionados podem não exercer o diálogo com tanta confiança, pois não sabem como funciona esta ferramenta: se estão gravando ou se outras pessoas estão ouvindo o que está sendo conversado de maneira ilegal, por exemplo.

Nascimento (2017) traz a importante discussão sobre os tipos de mediadores. Nesse sentido, a Lei de Mediação disciplina que o mediador extrajudicial é “qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se”

(Brasil, 2015, art. 9º). Assim, relacionando legislação com o que traz Nascimento (2017), é possível apontar alguns modelos de mediadores.

O mediador comunitário é um desses exemplos e é indicado por Nascimento (2017) como aquele que está próximo da realidade de uma comunidade, ou seja, um membro que faz parte desse conjunto de pessoas. Dessa forma, provoca uma maior confiabilidade na resolução dos conflitos por ter esse caráter de pertencimento àquele local. A construção da legitimidade desse mediador é fortalecida pela própria comunidade, a qual o vê como referência (Nascimento, 2017). Sobre esse modelo de mediador, é importante destacar que a sua atuação fortalece a construção de lideranças sociais que entendem as necessidades da sua população e compreende com mais nitidez os interesses das partes envolvidas.

Há também o mediador escolar. Este possui relevância para a própria formação dos estudantes, já que sua postura pode contribuir para a valorização de mecanismos adequados de conflitos. Nascimento (2017) descreve que a mediação nesses casos permite que alunos, professores e pais consigam acolher reações e sentimentos uns dos outros. Outro modelo também é do mediador familiar, o qual possui o objetivo de tentar restabelecer o diálogo entre familiares.

Acrescenta-se também o mediador organizacional como exemplo. Ele se vincula ao local de trabalho, pois também é um ambiente que possui inúmeros conflitos que precisam ser respondidos da melhor forma. E por último, o mediador policial, o qual está relacionado com o interesse do Estado em aproximar a polícia das comunidades. Este último modelo é um dos mais complexos, tendo em vista que as estruturas policiais no Brasil possuem um formato extremamente violento, sendo essas polícias uma das instituições mais difíceis de associar a atendimento adequado de resolução de conflitos.

Partindo dessa breve explicação desses modelos, pode-se acrescentar na contemporaneidade o mediador virtual. O ambiente de atuação muda para esse cenário da virtualidade, porém pode contemplar quaisquer um dos espaços citados anteriormente, como a escola, a comunidade e o trabalho. Em todos esses locais é possível que com as ferramentas tecnológicas possam ser utilizadas para a realização de uma mediação, não sendo algo restrito à utilização pelo Poder Judiciário. Há uma verdadeira ampliação de possibilidades, tendo em vista que pode favorecer a participação das partes quando não possuírem um local físico, como os tribunais, para a realização dessas audiências de mediação.

Gondim (2017) acrescenta sobre a atuação desses mediadores a importância da utilização de técnicas e habilidades para efetivar consensos aceitáveis entre os participantes. Sobre isso, é necessário destacar que essas técnicas ou habilidades não podem estar

relacionadas com um currículo formativo exagerado, mas com o interesse do mediador com aquele momento. Tal disposição é o verdadeiro fator que compromete a mediação, pois os caminhos a serem adotados para a busca de restauração de diálogos entre as partes vem da percepção do mediador.

Nesse sentido, Souza (2020) alerta que, além da compreensão de fatores que podem influenciar as partes e a mediação, este método provoca a necessidade de se pensar quais as melhores alternativas para, por exemplo, negociar os pedidos das partes e, por fim, respeitar seus interesses. Dessa forma, o que se espera desse terceiro é uma escuta qualificada, que seja capaz de atender as reais necessidades das partes envolvidas e dirigir as partes a um diálogo colaborativo e transformador.

No entanto, essa tarefa se mostra ainda mais complexa com o uso das tecnologias, pois a percepção de sinais não verbais ficam mais distantes. Para Nascimento (2017), a linguagem é a base para comunicação, sendo fundamental para o processo de mediação. Desse modo, a linguagem não verbal fica restrita àquilo que for possível ser visualizado pelas telas das plataformas.

Por consequência, o mediador precisa acompanhar o ritmo da audiência com uma maior frequência. Isso quer dizer que ele necessitará realizar processos de checagens com as partes em vários momentos em busca de saber se elas conseguiram ouvir e se foram ouvidas, pois, por exemplo, instabilidades na conexão de internet pode interromper falas e desconectar participantes sem que outras percebam. Há, portanto, um novo conjunto de cuidados que precisam ser estruturados com cuidado para que a frieza do distanciamento provocado pelo ambiente virtual não impeça que a mediação ocorra com qualidade.

Sobre isso, é relevante considerar que um momento de qualidade é aquele em que as partes conseguem participar com autonomia mesmo que não venham a realizar uma transação. E mais, as partes podem considerar também que a mediação pode não ser o caminho adequado para a solução das suas questões. Tal reconhecimento não reduz a importância desse método, mas garante que as partes tenham um acesso à justiça por meio do caminho que considerem efetivo.

Nesse sentido, Dias (2023) defende que as posturas dos mediadores precisam ficar compreensíveis para os participantes a fim de que estes consigam entender o que podem experimentar com aquele espaço, já que a falta de transparência pode provocar um atendimento sem qualidade. Assim a autonomia das partes não estaria fragilizada, evitando que a mediação se torne um espaço de manipulação ou de frustração de expectativas. Por essa

razão, as técnicas utilizadas pelos mediadores devem ser apresentadas com cuidado para que a compreensão seja verdadeiramente efetiva.

Apesar das diferentes situações para a aplicação desse mecanismo, todas utilizarão técnicas (Bordoni, 2015). Algumas delas por serem mais usuais são apresentadas e listadas pelos estudiosos da mediação. Bordoni (2015) explica sobre elas e sua forma de aplicação. A escuta ativa, por exemplo, é uma técnica importante para que se consiga identificar ou se aproximar das razões do conflito e os interesses que não são apresentados com nitidez no início da sessão. Nessa técnica, o sentimento de empatia é o mais esperado para a atuação do mediador.

A formulação de perguntas serve também como meio para identificação de interesses e sentimentos. Conforme Bordoni (2015), por meio das respostas a essas perguntas, será possível observar como as falas são construídas, ou seja, identificar por meio da linguagem, verbal ou não verbal, possíveis pedidos dos participantes. Nesse sentido, a compreensão das respostas e de como elas são colocadas permitirá que as partes percebam que estão sendo acolhidas ou não, já que esse acolhimento pode permitir que elas não tenham tanta resistência em participar e apresentar com mais tranquilidade seus pedidos.

Destaca-se ainda a contextualização ou paráfrase, pois ela possui uma relação direta com a compreensão das respostas às perguntas formuladas. É por meio dessa ferramenta que o mediador vai externar para os participantes o que conseguiu identificar por meio de suas falas. Além disso, essa técnica serve como caminho para organizar os elementos do conflito de uma forma positiva, buscando retirar a carga da polarização dos envolvidos. Dito isto, Bordoni (2015) ensina que o mediador deve realizar anotações para conseguir organizar os pontos essenciais do conflito.

A mediação não se restringe apenas aos momentos conjuntos com todas as partes, pois é permitido e aconselhável que ocorram sessões individuais com as partes. Para Bordoni (2015) esses momentos permitem que as partes consigam expor com mais tranquilidade suas emoções sem a influência ou o incômodo de estar com os outros participantes envolvidos na situação conflituosa. Ademais, os mediadores podem, por meio desses momentos individuais, compreender melhor quais os interesses individuais de cada um e conseguir contribuir para outra ferramenta, a geração de opções.

Durante a mediação, não é interessante que sejam indicadas soluções do ponto de vista do mediador, mas que ele consiga contribuir para que os participantes construam suas possibilidades de resolução. No entanto, isso não impede que, durante essa construção, o coordenador do espaço levante algumas opções para que elas considerem. O objetivo é

facilitar as decisões do outro (Bordoni, 2015). Nesse contexto, inclusive, é permitido que o processo de mediação seja coordenado por mais de um mediador, permitindo que duas pessoas contribuam para o atendimento das partes.

Por fim, o teste de realidade. Essa ferramenta é um elemento facilitador para a construção de diálogos, pois o mediador pode sensibilizar as partes para o que podem ser consensos entre elas e o que pode ser cedido por cada uma delas. Bordoni (2015) explica que as partes se voltariam para a realidade vida, ou seja, para o mundo externo. Os participantes, nesse caso, podem estar tão voltados para o conflito que podem não estar percebendo que há outras perspectivas a serem observadas.

Além dessas técnicas, Souza (2020) defende que o mediador deve desenvolver uma análise crítica a fim de que consiga identificar quais caminhos adotar nas sessões de mediação. Esse pensamento revela que é importante que esse terceiro participante tenha compreensão que as situações são múltiplas, podendo ocasionar a necessidade de utilização de técnicas que sejam adequadas apenas para aquele conflito especificamente. Não há, portanto, uma técnica correta. Dessa forma, Bordoni (2015) assinala que o mediador deve se inserir dentro do contexto emocional das partes.

De tal forma, o processo de virtualização das audiências emplace uma nova performance a ser adotada pelo mediador a fim de consiga alcançar esse ambiente emocional das partes. A subjetividade nesses casos é extremamente afluada, pois envolve participantes que possuem um certo grau de aproximação. Logo, o processo de mediação necessita considerar que as partes retornarão para a vida cotidiana e evitar que ocorra um movimento de ampliação dos conflitos já existentes.

Lavrador (2017) ensina que há um modelo de transformação na mediação em que essa prática provoca um novo olhar sobre a espiral do conflito. Dias (2023) aponta, sobre isso, que o objetivo é uma espiral construtiva, ou seja, a intenção é organizar ações para o fortalecimento das relações sociais existentes antes do conflito, não culpabilizando nenhuma das partes, mas instigando-as a reconhecerem possibilidades de resolução para as questões apresentadas. A partir dessa compreensão, esse mecanismo de resolução de conflitos ultrapassa a ideia de mera solução e alcança o propósito de transformação da qualidade da interação humana.

Dias (2023) alerta também que o mediador deve reconhecer que as histórias são dos participantes, ou seja, eles são os protagonistas. No entanto, essa consideração deve ser interpretada no limite em que o mediador também é um sujeito com saberes, histórias e sentimentos. Não há como impedir que certos sentimentos sejam aflorados durante o

momento da mediação para qualquer um dos envolvidos, inclusive em quem coordena essas sessões. É, portanto, apenas um cuidado para que o mediador não interfira no conflito como parte interessada, mas sem deixar de considerar sua humanidade, pois sem ela a mediação se tornaria um processo frio.

Por essa razão, o uso das tecnologias virtuais pelos mediadores na contemporaneidade deve ser acolhido a partir do processo de formação deles, já que tais ferramentas não são exclusivas do Poder Judiciário e as atualizações de suas versões não atendem ordens do sistema de justiça, mas o desenvolvimento desses instrumentos. Frisa-se ainda que não se trata de descuidar com a formação desses profissionais, mas compreender que as atualizações dessas plataformas ocorrem com muita frequência, não sendo possível construir um plano formativo que consiga ser viável por longos períodos.

Rocha e Dimenstein (2022) trazem que, pela relevância dos mecanismos adequados de solução de conflitos no Brasil, há uma construção de uma carreira profissional com muitos desafios para o mediador. Não há, nesse caso, um padrão remuneratório e um mecanismo de avaliação para eles. Sobre este último, há um verdadeiro impasse sobre a complexidade das sessões, pois não se sabe como ponderar se o trabalho despendido pelo profissional foi positivo: seria quando as partes realizassem um acordo? Como diagnosticar se o espaço foi produtivo se as sessões são confidenciais?

Nota-se, portanto, que a lógica numérica é mais predominante para a avaliação de qualquer que seja o serviço fornecido pelo sistema de justiça. No entanto, o acesso à justiça deve compreender um esforço das instituições de todos os Poderes da República para o acolhimento desses conflitos, mesmo que o fator tempo/celeridade seja capaz de influenciar boa parte da sociedade.

Dessa forma, é imprescindível que se investigue como ocorre essa tensão entre eficiência quantitativa e qualitativa, que envolve em certa medida esses profissionais, na prática nos tribunais brasileiros. Logo, para identificar os impactos provocados nas audiências com esse processo de virtualização, analisando se as tecnologias servem como instrumento de acesso ou exclusão de demandas sensíveis, faz-se necessário um mergulho na realidade local. Assim, a seção seguinte irá se dedicar ao estudo do CEJUSC da Comarca de Mossoró/RN, analisando, por meio de dados estatísticos e da percepção dos mediadores, os reais impactos das audiências de família realizadas por videoconferência.

4 AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA POR VIDEOCONFERÊNCIA: IMPACTOS NO CEJUSC MOSSORÓ/RN

Após a análise teórica acerca da transformação digital e dos novos paradigmas da autocomposição, cumpre agora investigar como essa realidade se materializa na prática. Esta seção dedica-se, portanto, ao estudo de caso do CEJUSC da Comarca de Mossoró/RN, sendo o objeto para a compreensão dos impactos concretos da videoconferência nas demandas de família.

Inicia-se, dessa forma, pela descrição dos procedimentos metodológicos, etapa fundamental para validar a abordagem mista adotada e conferir rigor científico à coleta de dados. Em seguida, situa-se o objeto de estudo no tempo e no espaço, apresentando o histórico e a infraestrutura do CEJUSC Mossoró/RN, contextualizando as condições materiais e tecnológicas disponíveis para a realização das sessões virtuais.

A partir dessa base institucional, a investigação avança para uma análise estatística, verificando os dados quantitativos que revelam o volume, a adesão e o número de acordo das audiências realizadas por videoconferência. Em seguida, a discussão transcende os números para mergulhar na subjetividade dos atores processuais, analisando as percepções de mediadores da unidade.

Por fim, a seção finaliza com a sistematização dos impactos das audiências por videoconferência, buscando confrontar os dados com a vivência humana, compreendendo os reais desafios comunicacionais e técnicos enfrentados por quem opera a justiça digital na ponta do sistema.

4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Aqui será apresentado o desenho metodológico que utilizei para a sistematização dos resultados construídos a partir de uma abordagem híbrida, que articulou a análise da infraestrutura do CEJUSC Mossoró/RN, o levantamento estatístico das audiências e a aplicação da técnica de Análise de Conteúdo no *corpus* das entrevistas com os mediadores do CEJUSC Mossoró/RN.

O elemento norteador da investigação foi a compreensão do fenômeno da justiça digital, objetivando apresentar não apenas o desempenho numérico e as condições materiais da unidade, mas também a visão institucional externada por seus atores acerca das implicações da videoconferência nas dinâmicas das audiências de família.

Para alcançar esses objetivos e caracterizar o campo de estudo (detalhado na subseção

3.2), realizei inicialmente uma pesquisa documental de atos normativos, visando reconstruir o histórico e mapear a infraestrutura do CEJUSC Mossoró/RN.

Para viabilizar a coleta de dados, no dia 17 de dezembro de 2025, foi encaminhado o Ofício nº 10/2025 (Anexo 1) ao CEJUSC Mossoró/RN, solicitando autorização para o acesso aos atuais mediadores, bem como para verificar a infraestrutura física e as estatísticas. O pedido foi deferido pela chefia da unidade via *WhatsApp* no dia 09 de janeiro de 2026, embora tenham encaminhado a resposta formal apenas no dia 22 de janeiro de 2026, conforme Anexo 2.

Dessa forma, em relação à abordagem quantitativa cujos resultados são apresentados na subseção 3.3, procedeu-se ao levantamento de dados a partir do acesso disponibilizado pelo CEJUSC Mossoró/RN à pasta de estatísticas da unidade. O recorte temporal abrangeu o período de 2016 a 2025, focando em indicadores como volume de audiências designadas e realizadas ou não e índices de acordo nas audiências de família.

Importante mencionar que, inicialmente, seriam analisados os dados de 2016 a 2024, porém, em decorrência da pesquisa ainda estar sendo finalizada no ano de 2026, foi possível incluir o ano de 2025.

Para o tratamento dessas informações, os dados brutos foram sistematizados em uma tabela (Tabela 1), possibilitando o cálculo percentual de acordos e a elaboração de gráficos comparativos entre os períodos pré e pós-implementação do modelo virtual.

Já para a abordagem qualitativa, focada nas percepções dos sujeitos (subseção 3.4), a coleta de dados deu-se por meio de entrevistas semiestruturadas com os mediadores do CEJUSC Mossoró/RN. Destaca-se, portanto, que, inicialmente, a intenção da pesquisa era entrevistar dois grupos distintos: mediadores do CEJUSC Mossoró/RN que atuaram antes da pandemia e aqueles que atuaram no período posterior.

Contudo, observou-se uma alta rotatividade na unidade, o que dificultou a localização de mediadores que atuaram exclusivamente no primeiro período. Foi possível contatar apenas um integrante desse grupo, com o qual não foi viável realizar a entrevista. Dessa forma, a análise foi deslocada para um comparativo entre os colaboradores que já não compõem mais o quadro (ex-mediadores) e aqueles que estão atualmente na unidade.

Importa relatar que, enquanto aguardava a referida autorização institucional, foram adiantadas as entrevistas com o grupo de ex-mediadores. As entrevistas ocorreram de forma remota pela plataforma *Google Meet*, compreendendo o período entre dezembro de 2025 e janeiro de 2026. Os convites aos participantes foram feitos pelo aplicativo *WhatsApp*, visto que a existência de vínculos institucionais prévios facilitou esse contato. Após o aceite, foi

disponibilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE e o Termo de Autorização para Uso de Voz - TAV para a devida assinatura. O TCLE apresenta de forma clara os riscos e procedimentos da pesquisa, além de destacar a voluntariedade da participação, a possibilidade de retirada do consentimento a qualquer momento e a garantia do anonimato (Apêndice B). Por sua vez, o TAV formaliza a autorização para a gravação de voz e seu uso nas transcrições (Apêndice B).

Importante frisar que com o acesso deferido, realizei visita institucional à unidade no dia 14 de janeiro de 2026. Nesta oportunidade, procedi com a verificação *in loco* das salas de audiência e conduzi duas entrevistas na modalidade presencial. À vista disso, foram realizadas 32 (trinta e duas) entrevistas, mas uma delas foi desconsiderada da amostra final em virtude de falhas técnicas irreparáveis na captação do áudio, totalizando, assim, 31 (trinta e uma) entrevistas válidas para a análise.

Para o registro de todas as conversas, tanto presenciais como remotas, utilizei o aplicativo *Voice Recorder*, cuja escolha se deu pela funcionalidade de transcrição integrada, otimizando o trabalho de tratamento dos dados. Assim, as transcrições foram organizadas no *Google Docs* com a revisão textual feita por mim para garantir a fidelidade aos relatos.

Para a identificação dos participantes, foi construída uma organização em duas pastas em que os 17 egressos estariam localizados no Grupo 1 e os atuais 14 mediadores estariam no Grupo 2.

Para o tratamento e interpretação das entrevistas desta pesquisa, optei pela Análise de Conteúdo, proposta por Laurence Bardin. De acordo com Câmara (2013), nessa análise, “o pesquisador busca compreender as características, estruturas ou modelos que estão por trás dos fragmentos de mensagens tornados em consideração”.

Tal escolha justificou-se pela natureza do *corpus* documental, já que foi composto por entrevistas com mediadores do CEJUSC Mossoró/RN e foi necessário ir além das opiniões individuais dos mediadores, já que o método permite identificar as causas reais e o contexto de trabalho que motivam as falas dos sujeitos.

Sendo assim, para aplicação da Análise de Conteúdo, Bardin (2016) indica que há três momentos cronológicos desta análise: 1) a pré-análise, 2) a exploração do material, e 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação. Para tanto, recorreu-se à técnica de análise de conteúdo temática por frequência, o que permitiu não apenas identificar os núcleos de sentido, mas também mensurar a recorrência das percepções sobre a videoconferência nas audiências de família.

Na primeira etapa (pré-análise), foi realizada uma leitura exploratória e flutuante da

totalidade das transcrições, com o intuito de compreender o cenário geral em que se encontravam os relatos e alinhar as primeiras impressões com os objetivos da pesquisa.

Na etapa seguinte (exploração do material), o material foi revisitado minuciosamente para a realização da codificação e dos recortes do texto. Nesta fase, buscou-se identificar trechos significativos que respondessem às questões norteadoras. Estabeleceu-se, portanto, uma codificação alfanumérica para a identificação dos trechos, garantindo o anonimato e a rastreabilidade das falas. A estrutura de codificação adotada obedeceu ao seguinte padrão: “P” seguido de número para identificar o Participante (ex: P1, P13), “Q” seguido de número para indicar a Questão ou pergunta norteadora (ex: Q1, Q7), seguido de ponto final e número, que indica a linha do trecho na transcrição (ex: .13, .114). Um exemplo de leitura: P1Q1.13 = Fala do Participante 1, na Questão 1 na linha 13). Importante frisar que, por serem entrevistas semiestruturadas, os números das questões são diferentes para cada participante.

Adicionalmente, o conteúdo foi codificado por temas, recebendo a classificação de Unidades de Registro (URs), conforme a recorrência dos assuntos abordados, como UR1 para Capacitação e UR15 para Comodidade Virtual. Nesse sentido, para exemplificar para leitor, o quadro 01 apresenta um resumo da codificação do Grupo 1.

QUADRO 1: RESUMO DA CODIFICAÇÃO DO GRUPO 1

Identificação	Tema/Código
P1Q1.13; P1Q1.23; P1Q4.104; P3Q2.52; P6Q2.18; P7Q1.13; P7Q1.16; P7Q1.25; P7Q2.56; P7Q3.71; P10Q3.45; P11Q2.17; P11Q7.64; P14Q3.34; P15Q2.83; P15Q2.92; P15Q2.104.	Capacitação (UR1)
P1Q1.30; P11Q1.13.	Leitura Corporal e o Ambiente (UR2)
P1Q1.34	Limites Temporais e Fluxo da Pauta (UR3)
P1Q1.36	Perfil dos Mediadores (UR4)
P1Q2.45; P3Q2.68; P4Q1.9; P15Q1.27.	Dispersão e Atenção na Audiência (UR5)
P1Q2.48; P1Q2.66; P11Q4.34; P12Q4.99; P15Q1.44.	Flexibilização dos Princípios (UR6)
P1Q2.56; P7Q4.96; P12Q2.50.	A Mitigação da Intimidação Institucional (UR7)
P1Q4.96; P9Q7.55.	O Aprimoramento do Suporte Digital (UR8)
P1Q4.100; P5Q5.80; P3Q4.122; P5Q3.46; P6Q5.65; P7Q3.82; P8Q11.89; P15Q5.163.	Infraestrutura e Suporte Institucional (UR9)
P2Q2.22; P3Q2.46 P2Q4.46; P3Q2.58; P3Q4.104; P5Q1.16; P5Q2.31; P6Q3.31; P7Q4.100; P10Q5.79; P12Q1.16; P13Q3.37; P15Q1.59; P16Q1.12.	Dificuldades de Acesso às Plataformas Virtuais (UR10)

P3Q1.18; P14Q1.12.	O Esforço e a Predisposição ao Diálogo (UR11)
P3Q2.30; P4Q2.27; P6Q4.55; P10Q2.26; P13Q3.32; P17Q2.29.	A Superação das Barreiras Geográficas (UR12)
P3Q3.90; P5Q4.62; P7Q4.112; P10Q4.65; P12Q3.74.	O Esvaziamento da Mediação (UR13)
P7Q5.166; P12Q5.136; P16Q6.71; P17Q7.114.	Sugestões de Melhorias (UR14)
P8Q9.68; P13Q2.21.	Comodidade no Formato Virtual (UR15)

Fonte: Elaborada pelo autor (2026)

O detalhamento das codificações tanto do grupo 1 quanto do grupo 2 encontram-se nos apêndices, E e F, respectivamente. Estabeleci, posteriormente, as categorias de análise baseadas na repetição dos temas do grupo 1 e, depois, do grupo 2. O quadro 2 consolida essa sistematização, apresentando a frequência comparativa que confronta as percepções dos egressos com as da equipe atual.

QUADRO 2: CATEGORIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Categorias de Análise	Unidade de Registro (UR)	Frequência Grupo 1 (Egressos)	Frequência Grupo 2 (Atuais)	Tendência Observada
1. Estrutura Institucional e Capacitação	UR1 – Capacitação	17	6	Redução
	UR9 – Infraestrutura e Suporte Institucional	8	5	Redução
	UR14 – Sugestões de Melhorias	4	3	Estável
	UR8 – O Aprimoramento do Suporte Digital	2	0	Não citado
	UR4 – Perfil dos Mediadores	1	0	Não citado
	UR16 – Preparação da Audiência	0	2	Abordado no Grupo 2
2. Acesso à Justiça e Barreiras Digitais	UR10 – Dificuldades de Acesso às Plataformas Virtuais	14	10	Redução
	UR12 – A Superação das Barreiras Geográficas	6	6	Estável

	UR7 – Mitigação da Intimidação Institucional	3	3	Estável
	UR15 – Conforto no Formato Virtual	2	0	Não citado
3. Reconfiguração da Prática da Mediação	UR6 – Flexibilização dos Princípios	5	4	Redução
	UR13 – Esvaziamento da Mediação	5	0	Não citado
	UR5 – Dispersão e Atenção na Audiência	4	0	Não citado
	UR2 – Leitura Corporal e o Ambiente	2	1	Redução
	UR11 – O Esforço a Disposição ao Diálogo	2	2	Estável
	UR3 – Limites Temporais e o Fluxo de Pauta	1	1	Estável
	UR17 – Importância do Acolhimento	0	1	Abordado no Grupo 2

Fonte: Elaborada pelo autor (2026)

Dada a extensão do material coletado gerado pelas 31 entrevistas, a análise não pretende exaurir a totalidade das manifestações individuais, mas evidenciar os núcleos de sentido preponderantes. O tratamento dos dados seguiu a lógica da recorrência discursiva, funcionando como uma amostragem qualitativa, ou seja, selecionei para a discussão os temas que se mostraram mais “pulsantes” e repetitivos dentro de cada grupo. Dessa forma, as falas transcritas e as categorias apresentadas refletem os padrões estruturais e coletivos da unidade, priorizando-se aquilo que se destacou como convergência ou divergência relevante, em detrimento de percepções isoladas que não encontraram ressonância no restante do grupo.

4.2 O CEJUSC MOSSORÓ/RN COMO OBJETO DE ESTUDO: HISTÓRICO E INFRAESTRUTURA

A implementação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC

na Comarca de Mossoró/RN se constituiu como um reflexo da consolidação da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos no âmbito do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte - TJRN. O marco inicial desse desenho institucional remonta à Resolução nº 011/2011-TJ, de 06 de abril de 2011, que instituiu o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC e estabeleceu as diretrizes para a instalação dos centros nas comarcas do estado, alinhando-se à Resolução nº 125/2010 do CNJ.

No entanto, a estruturação específica e o regramento operacional da unidade em estudo ganharam contornos definitivos com a edição da Portaria Conjunta nº 02/2016-TJ, de 23 de fevereiro de 2016. Este ato normativo foi importante para regulamentar o funcionamento dos CEJUSCs das comarcas de Natal, Mossoró e Parnamirim, definindo critérios para o cadastramento de conciliadores e mediadores, além de estabelecer a vinculação administrativa e a supervisão por um Juiz Coordenador (Rio Grande do Norte, 2016). A portaria consolidou a unidade de Mossoró como um espaço destinado à realização de sessões processuais e pré-processuais, fundamentado nos princípios da confidencialidade, imparcialidade e celeridade (Rio Grande do Norte, 2016).

Com a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015 e da Lei de Mediação - Lei nº 13.140/2015, a organização institucional do CEJUSC Mossoró/RN passou por uma atualização normativa através da Resolução nº 15/2019-TJ, de 24 de abril de 2019. Este documento revogou disposições anteriores e readequou a política de tratamento de conflitos às novas exigências legais, reforçando a necessidade de capacitação continuada dos mediadores e a padronização dos serviços. A estrutura organizacional da comarca também encontra respaldo na lei que regula a Divisão e a Organização Judiciárias do Estado do Rio Grande do Norte - Lei Complementar nº 643/2018, que integra o CEJUSC como órgão auxiliar essencial à prestação da justiça.

No que tange à infraestrutura e à modalidade de atendimento, o CEJUSC Mossoró/RN vivenciou uma mudança de paradigma forçada pela pandemia de COVID-19, que acelerou a transição do modelo exclusivamente presencial para o virtual. A Portaria Conjunta nº 27/2020-TJ, de 15 de maio de 2020, foi o instrumento legal que autorizou e normatizou a realização de sessões de conciliação e mediação por meio de videoconferência.

Essa normativa alterou a concepção de "infraestrutura" da unidade: se antes o foco estava apenas nas salas físicas, mesas redondas e ambiente acolhedor do Fórum Desembargador Silveira Martins, a partir de 2020 a infraestrutura passou a depender, também, de plataformas digitais, conexão de internet e letramento digital dos operadores e jurisdicionados.

Atualmente, a estrutura funcional do CEJUSC Mossoró/RN é dirigida por um Juiz

Coordenador, responsável pela gestão administrativa e fiscalização dos atos, contando com o apoio de dois servidores públicos efetivos. Para a realização das audiências, a unidade dispõe de 14 mediadores (sendo uma estagiária de graduação, onze estagiários de pós-graduação e dois servidores), que atuam diretamente na condução das plataformas digitais e no auxílio às partes.

Sobre o aspecto físico atual, o CEJUSC Mossoró/RN dispõe de uma estrutura composta por nove ambientes para a realização de audiências. Destaca-se o simbolismo na nomenclatura da maioria destas salas, que apontam valores norteadores da autocomposição: sala 01 (Respeito), 02 (Empatia), 03 (Paciência), 04 (Gentileza), 05 (Resiliência) e 06 (Compreensão). A unidade conta ainda com duas salas sem denominação específica e uma destinada às Práticas Restaurativas. Quanto à infraestrutura tecnológica, há a indicação dos mediadores que, embora tenha ocorrido uma renovação de fones e de caixas de som para garantir a qualidade comunicativa, os computadores evidenciam sinais de obsolescência, com desempenho indesejado, ou seja, não acompanham o ritmo atual de exigências das audiências virtuais.

4.3 ANÁLISE COMPARATIVA DAS AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA (2016-2025)

A análise dos dados do CEJUSC Mossoró/RN transcende a simples verificação do cumprimento de metas, pois, ao observar o recorte temporal de 2016 a 2025, o que se desenha é o mapa de uma transformação na forma como o Judiciário responde aos conflitos de família. Assim, o estudo dos dados estatísticos serve aqui como ponto de partida para verificar se a mudança de formato manteve o potencial resolutivo das audiências ou se os indicadores apontam para dificuldades na construção dos acordos.

Para compreender esse impacto da virtualização na produtividade da unidade, analisei os números de audiências de família designadas e realizadas e os acordos celebrados do período de 2016 a 2025. Destaca-se que os dados dos anos de 2016 e 2017 foram coletados pela equipe da época de forma conjunta, não sendo possível apontar, na minha pesquisa, os índices individuais dos dois anos.

Vale mencionar também que o período selecionado busca capturar a dinâmica do conflito em três momentos institucionais distintos: a estabilidade do modelo presencial (2016-2019), a ruptura emergencial da pandemia (2020-2021) e a atual consolidação do modelo virtual (2022-2025).

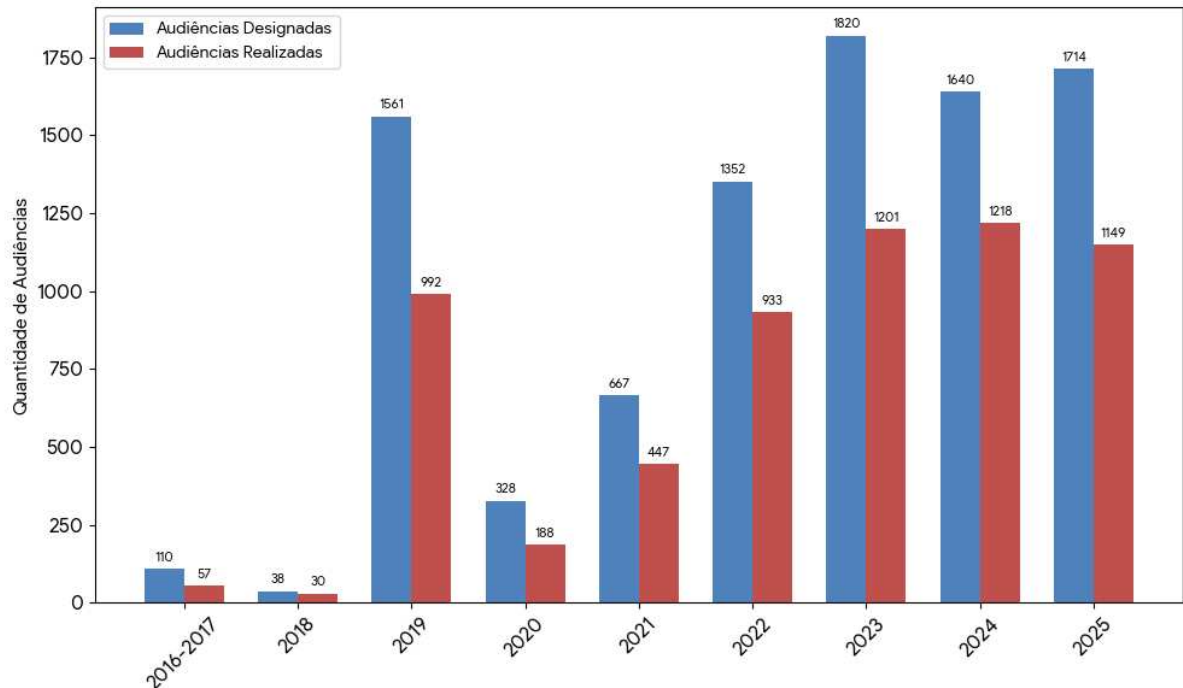
A tabela 1 apresenta os números absolutos e relativos do período analisado, permitindo visualizar o comportamento da autocomposição antes, durante e após a crise sanitária da Covid-19.

TABELA 1: NÚMERO DAS AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA E ÍNDICES DE ACORDO NO CEJUSC MOSSORÓ (2016-2025)

Ano / Período	Audiências Designadas	Audiências Realizadas	Acordos Celebrados	Percentual de Acordos (%)
2016-2017	110	57	31	54,4%
2018	38	30	23	76,60%
2019 (Pré-Pandemia)	1.561	992	713	71,90%
2020 (Pandemia)	328	188	110	58,50%
2021	667	447	224	50,10%
2022 (Pós-Pandemia)	1.352	933	514	55,10%
2023	1.820	1.201	736	61,30%
2024	1.640	1.218	687	56,40%
2025	1.714	1.149	655	57,00%

Fonte: Elaborado pelo autor com dados do CEJUSC Mossoró (2026)

A leitura dos dados revela dois movimentos distintos. Primeiramente, notei o impacto severo da pandemia em 2020, que reduziu drasticamente o número de audiências realizadas. Essa redução evidenciou a vulnerabilidade do modelo tradicional, provando que a dependência exclusiva da estrutura física se tornou um entrave para a continuidade da realização das audiências. No entanto, a implementação das ferramentas digitais permitiu uma rápida recuperação do volume processual nos anos subsequentes (2023-2025) conforme o Gráfico 1.

GRÁFICO 1: VOLUME DE AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA (2016-2025)

Fonte: Gerada por Inteligência Artificial (Google Gemini)

É possível verificar que, após a queda abrupta em 2020 devido às restrições sanitárias, a implementação das ferramentas virtuais permitiu não apenas a normalização do fluxo de audiências, mas um aumento expressivo no número de designações a partir de 2022, superando os patamares pré-pandêmicos. Isso indica que a virtualização possibilitou a reorganização administrativa da unidade, evidenciando que a virtualização permitiu não apenas a manutenção do serviço, mas a ampliação da pauta de sessões de mediações.

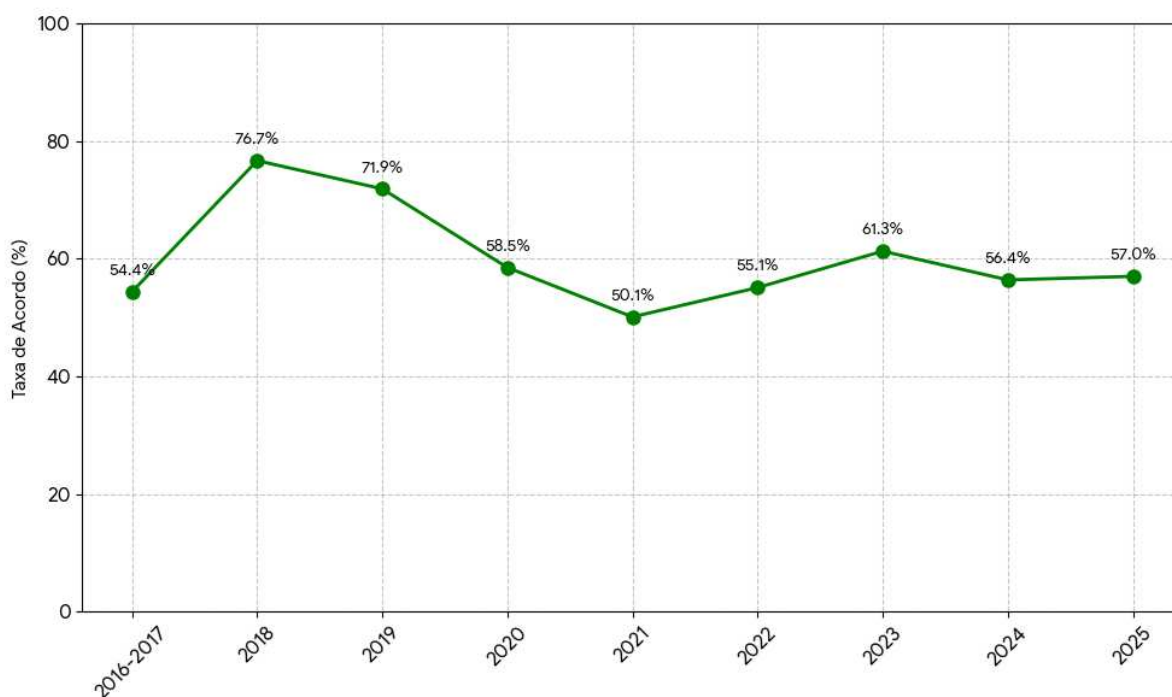
Nesse sentido, percebi que a facilidade de agendar links para a realização de audiências não acompanhou um ritmo proporcional de acordos. Não há dessa forma, o desgaste para organização das salas físicas para atender todas as partes, inclusive para as variadas sessões de audiências. Contudo, essa facilidade pode ter gerado uma pressão por pautas mais rápidas, que podem estar dissociadas de uma celeridade processual que envolva um acesso à justiça de qualidade.

Destaca-se, nesse contexto, que há uma ampliação do acesso ao Judiciário por meio da possibilidade de ampliação desse número de audiências, pois antes, devido ao aparato físico do Fórum, não conseguia realizar muitas audiências simultaneamente. Houve um aumento do alcance do Judiciário com a virtualização, mas há a incerteza se a incorporação do virtual conseguiu fortalecer as sessões de mediação, já que elas podem ter se tornado apenas uma “chamada no celular”, deixando de ser um espaço de acolhimento e troca.

Assim, embora a audiência de mediação seja mais informal, pois busca um grau de confortabilidade das partes envolvidas, essa estruturação das sessões realizadas em casa pode ter retirado o grau de importância do momento. Não se trata apenas da solenidade, mas da percepção das próprias partes que aquele espaço pode ser construtivo para a resolução do conflito ou para uma apresentação mais eficiente das suas verdadeiras necessidades.

Diante disso, ao analisar a taxa de acordos, percebi um fenômeno contraditório, conforme ilustrado no Gráfico 2. Enquanto o ano de 2018, com audiências realizadas massivamente no formato presencial registrou o recorde com 76,7% (setenta e seis vírgula sete por cento) de acordos, o período de consolidação do modelo virtual (2022-2025) demonstra uma estabilização das taxas em um patamar inferior, oscilando entre 56% (cinquenta e seis por cento) e 61% (sessenta e um por cento).

GRÁFICO 2: TAXA DE ACORDOS NAS AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA (2016-2025)



Fonte: Gerada por Inteligência Artificial (Google Gemini)

Os dados revelam uma tendência de queda na proporção de acordos, ou seja, enquanto o ano de 2019 (predominantemente presencial) registrou o ápice com quase 72% (setenta e dois por cento) de acordos, o período de consolidação do modelo virtual (2022-2025) demonstra uma estabilização das taxas em um patamar inferior, oscilando na faixa dos 56% (cinquenta e seis). Essa queda abrupta e a posterior estabilização em patamares inferiores sugerem que a virtualização impôs uma barreira qualitativa à autocomposição. Nas questões de família, o

acordo raramente é puramente lógico ou matemático, já que ele é fruto de uma construção emocional e da restauração de comunicação.

De tal maneira, ao colocar uma tela entre os participantes, o modelo virtual parece subtrair a relação humana necessária para esse método autocompositivo. A tecnologia, ao mesmo tempo que conecta, cria um distanciamento que favorece a resistência. É mais fácil manter uma postura evitativa diante de um celular do que na presença física da outra parte e do mediador, pois é possível desligar a câmera e o microfone.

É possível interpretar ainda que, ao deslocar a audiência para a casa das partes, há uma perda significativa de construção de diálogos, já que há muitos lares marcados por violências, não sendo um ambiente seguro para apresentação de verdadeiros interesses dos envolvidos. Por outro lado, o CEJUSC oferece um espaço que se distancia das pressões domésticas com um mediador disponível para acolher presencialmente as partes.

Soma-se a essa facilidade de evasão a barreira da assimetria técnica. Em um país desigual, a qualidade da conexão de internet torna-se um fator de poder na participação das audiências de mediação. Travamentos de áudio, câmeras desligadas ou quedas de sinal fragmentam o diálogo e impedem uma conexão empática buscada pelo mediador.

Dessa forma, quando a comunicação é truncada pela falha tecnológica, a paciência necessária para a autocomposição se esgota rapidamente, levando as partes a optarem pelo encerramento da sessão e a devolução do conflito ao juiz. O risco que se desenha, portanto, é de termos um Judiciário que opera em “alta velocidade” para si mesmo, enquanto o jurisdicionado recebe uma prestação jurisdicional incompleta, que encerra o rito da audiência, mas não acolhe o conflito familiar.

A interpretação conjunta dos indicadores de volume e de acordos permite, portanto, uma constatação crítica sobre a atual fase do CEJUSC Mossoró/RN: vive-se um cenário de ampliação do acesso processual com redução de acordos. Cabe ponderar, ainda, que a eficiência numérica não é absoluta, pois há acordos firmados que acabam descumpridos, assim como sessões sem consenso formal onde, todavia, as partes restabelecem um diálogo promissor. Nesse sentido, entendo que o aspecto subjetivo, especialmente o acolhimento das emoções, é determinante não apenas para a condução das mediações, mas para se aferir com nitidez a real efetividade das mediações.

Os dados de 2016 a 2025 demonstram que a tecnologia foi extremamente relevante para vencer a barreira logística, garantindo que o CEJUSC de Mossoró/RN continuasse funcionando mesmo diante da crise sanitária, superando inclusive os patamares de produtividade pré-pandêmicos. No entanto, a estabilização da taxa de acordos em um patamar

inferior sugere que essa queda não foi apenas uma oscilação momentânea de adaptação, mas parece se configurar como uma característica estrutural do modelo virtual para conflitos de família.

Os números indicam que a videoconferência, ao mesmo tempo em que democratiza a presença, impõe uma nova realidade à qualidade do consenso. A celeridade e a facilidade de conexão parecem ter trazido consigo um esvaziamento da subjetividade comunicacional necessária para a autocomposição, transformando a audiência, em muitos casos, em um rito de passagem processual mais do que em um espaço de acolhimento e aproximação das partes.

A estabilização dos acordos em patamares baixos sugere que a aceleração tecnológica atropelou o tempo de elaboração emocional das partes. Ao tentar encaixar o tempo das emoções das audiências de família no cronômetro da pauta virtual, o sistema acaba por esvaziar a potência transformadora da mediação.

Destaco, portanto, que a frieza dos dados estatísticos, por si só, aponta aconteceu uma queda no percentual de acordos mas não é capaz de explicar como e por que essa dinâmica se estabeleceu no cotidiano das sessões. Para compreender essa mudança, as barreiras invisíveis da tela e a transformação na dinâmica do diálogo, faz-se necessário deslocar o olhar dos números para a experiência humana de quem conduz esse processo. É nessa perspectiva que a subseção a seguir se debruça sobre a percepção qualitativa dos mediadores.

4.4 PERCEPÇÕES DOS MEDIADORES SOBRE A VIDEOCONFERÊNCIA

As entrevistas semi-estruturadas com os mediadores do CEJUSC Mossoró/RN foram realizadas a partir de quatro eixos norteadores essenciais: (i) a experiência presencial; (ii) a transição para o digital; (iii) o impacto nos resultados; e (iv) a avaliação da infraestrutura tecnológica e as sugestões de aprimoramento.

A partir desses eixos, o tratamento dos dados seguiu a sistematização da Análise de Conteúdo já delineada nos procedimentos metodológicos (subseção 3.1). Importa ressaltar que, embora a frequência das Unidades de Registro - Urs e a estruturação das categorias tenham sido apresentadas previamente no Quadro 2, a presente subseção dedica-se à interpretação qualitativa desses achados.

O objetivo, dessa forma, não se limitou aos dados estatísticos, mas buscou investigar os núcleos de sentido e as subjetividades que surgem das narrativas. A discussão a seguir detalha os resultados que obtive com as entrevistas, buscando identificar como a mediação foi percebida e ressignificada no ambiente virtual.

A leitura do Quadro 2 revelou questões importantes entre os perfis dos entrevistados. Ao verificar a Categoria 1 (Estrutura Institucional e Capacitação), observei que as queixas sobre "Capacitação Técnica" (UR1) foram predominantemente trazidas pelo Grupo 1. Para esses egressos, a memória institucional é marcada pelo desafio do "aprender fazendo" durante a implementação abrupta do sistema virtual.

A fala do entrevistado P3 ilustra bem esse cenário de insegurança inicial vivenciado pelos pioneiros: “até a gente que passou por um treinamento interno de usar o sistema, mas não um treinamento próprio do tribunal, né, para usar os sistemas. Então, o aprendizado era passado ali dentro da secretaria de quem sabia para quem estava chegando” (P3Q2.52).

Essa percepção de despreparo técnico é reforçada pelo P1, que aponta a ausência de formação específica como o principal obstáculo para uma atuação de qualidade naquele momento: “[...] acho que o grande gargalo da atuação como mediador, é, no tribunal, é justamente a questão de não ter o curso, não tá ali preparado” (P1Q1.23).

No mesmo sentido, o P17 destaca que a falta de adaptação das técnicas para o meio virtual comprometeu a criação do vínculo, exigindo uma revisão da própria formação dos mediadores:

[...] é uma adaptação realmente da própria forma como foi passado os próprios cursos, ou até a nas questões, é, de adequação, de adaptação das formas de aplicação das técnicas, ou da própria forma de fazer um rapport, é, nas audiências virtuais (P17Q7.114).

Essa ausência de formalidade obrigou os mediadores a criarem soluções internas para padronizar o atendimento. O relato do participante P1 evidencia que a equipe tentava suprir a lacuna institucional com materiais informais, revelando um esforço de auto-organização diante do vácuo deixado pelo Tribunal:

[...] a gente tem alguns, alguns passo a passos, mas se existisse algum vídeo de orientação, ou coisa desse gênero, né, que não fosse tão informal como o que nós já tentamos implementar, é, eu acredito que seria algo que ajudaria. Principalmente em questão de sistemas, de pastas, de locais (P1Q4.104)

Já para o Grupo 2, essa tensão se dissipa, indicando que a curva de aprendizado institucional foi superada, dando lugar a uma percepção de estabilidade na infraestrutura, embora persistam desafios pontuais. Essa mudança de perspectiva é confirmada pelo P28, que, ao sugerir melhorias, não pede o básico, mas sim uma capacitação específica para explorar todo o potencial da plataforma *Teams*, equiparando-a ao estudo das técnicas de conciliação:

Mas acredito que para aprimorar ainda mais essa questão, eu acho que assim como a gente estuda muito as técnicas de conciliação, assim como a gente se aperfeiçoa e se capacita nesse sentido, a gente pode também, é, se capacitar a utilizar a plataforma do Teams, né? (P28Q4.178).

Ainda sobre o institucional, a Infraestrutura e Suporte (UR9) revelou uma mudança qualitativa nas demandas. Enquanto o Grupo 1 focava na organização inicial das salas virtuais, o Grupo 2 trouxe uma percepção mais refinada sobre o aparato tecnológico. Houve o reconhecimento de melhorias pontuais, como a aquisição de novos fones de ouvido com isolamento de ruído, essenciais para a concentração do mediador.

Contudo, relatos apontaram para o descompasso entre a atualização dos softwares (*Microsoft Teams*) e a obsolescência do hardware (computadores), o que gera travamentos que podem comprometer o ritmo da sessão de mediação, conforme observado na fala do entrevistado P29: “uma forma de melhorar seria a aquisição, né, de novos computadores pelo Tribunal de Justiça” (P29Q6.148).

Percebe-se que no Grupo 2, a demanda por capacitação mudou de nível. Não se trata mais apenas de aprender a acessar o sistema, mas de profissionalizar o uso da ferramenta. A codificação UR14 (Sugestões de Melhorias) revela que os mediadores atuais desejam que o treinamento tecnológico tenha o mesmo peso curricular que a formação técnica em mediação.

O que os relatos apontam, em síntese, é uma reconfiguração prática das atribuições. O mediador do CEJUSC de Mossoró/RN deixou de ser apenas um facilitador do diálogo para absorver a função de suporte técnico nas audiências. Quando o mediador precisa gastar o tempo da sessão resolvendo falhas de conexão ou travamentos da máquina, a mediação perde sua fluidez e se burocratiza. A tecnologia, que deveria ser meio, tornou-se fim, ou seja, a questão principal, drenando a energia que deveria estar voltada para o momento de mediação.

Avançando para a Categoria 2 (Acesso à Justiça e Barreiras Digitais), a análise de conteúdo expõe um paradoxo que atravessa ambos os grupos, mas com intensidades distintas. Por um lado, houve um grau significativo de consenso sobre a "Superação das Barreiras Geográficas" (UR12), reconhecida como o maior ganho da virtualização, permitindo que os jurisdicionados em cidades ou estados diferentes participassem das sessões.

Essa superação da distância não é apenas logística, mas econômica. O P20 destaca que a virtualização garantiu o acesso de populações rurais que, muitas vezes, não teriam recursos financeiros para custear o deslocamento até a sede da Comarca:

A vantagem, eu acho que é eles poderem a questão da locomoção. Alguns moram

em Serra do Mel, ou cidades mais distantes, eu não sei como é que seria a parte do recurso para eles participarem (P20Q5.57).

Por outro lado, o Grupo 2 enfatizou com muito mais vigor a "Exclusão Digital" e as "Dificuldades de Acesso" (UR10). Diferente dos egressos, que lidavam com a novidade da ferramenta, os mediadores atuais lidam diariamente com a realidade socioeconômica das partes que não possuem letramento digital ou conexão estável. Essa barreira técnica, que muitas vezes inviabiliza o diálogo fluído, é descrita com preocupação pelo entrevistado P29 (Grupo 2): “quando a conexão não tá boa, Internet cai, o sistema não tá legal. E aí a parte, e outro problema, muitas partes, muitas pessoas não têm um acesso à internet” (P29Q2.52).

Aprofundando a análise da exclusão, o relato do P13 permite qualificar quem são os principais afetados por essa barreira digital. Não se trata de uma exclusão genérica, mas que recai sobre grupos vulneráveis específicos como idosos e moradores de zona rural, exigindo do mediador uma paciência extra que não era necessária no balcão físico:

A gente via isso, que principalmente pessoas que tinham um pouco mais de idade, né? E pessoas que eram de, de zona rural, de interior, população um pouco mais carente, a gente via que tinha uma dificuldade pra conseguir ter acesso e de, de entrar na audiência [...] a pessoa não sabia (P13Q3.88).

Essa dificuldade é evidenciada pelo P18 que aponta como as falhas da plataforma criam obstáculos operacionais que não existiam no modelo presencial, muitas vezes encerrando a audiência prematuramente:

[...] quando tá todo mundo virtual, principalmente se forem pessoas que não entendem muito de tecnologia, eu tenho muita dificuldade de realizar a audiência, de entrar em contato com essas pessoas, se elas caírem da audiência, né? A plataforma falhar. Às vezes, a audiência se encerra ali, uma dificuldade que a gente não tem no presencial (P18Q1.31).

Ainda, o P28 relata a angústia de tentar orientar a parte a entrar na sala sem conseguir visualizar a tela do usuário, o que transforma o mediador em um atendente de suporte limitado:

A parte ela tá tendo um problema para entrar, às vezes eu estou em contato com ela via, é, telefone funcional [...] Mas eu tinha uma dificuldade de saber como eu vou instruir ela para que ela possa resolver o problema, dado que eu não estou vendo a tela dela, né? (P28Q4.185).

Em contrapartida às barreiras técnicas, foi verificado um aspecto psicológico positivo: a Mitigação da Intimidação Institucional (UR7). A análise dos dados no Quadro 2 aponta uma

estabilidade nessa percepção entre os dois grupos, sugerindo ser um benefício no modelo virtual. Os relatos indicam que o ambiente solene do Fórum, muitas vezes percebido como hostil ou opressor pelo jurisdicionado, dá lugar ao conforto do ambiente doméstico na videoconferência.

Mais do que conforto, a virtualização ofereceu uma camada de segurança física para casos sensíveis (UR16 - Preparação da Audiência). O P18 destaca como a ferramenta permite gerenciar crises de violência doméstica de forma mais segura do que no presencial, evitando o encontro físico entre vítima e agressor no corredor do Fórum:

A gente vê se as duas partes têm condição de ficar na mesma sala, algumas vezes já aconteceu, por exemplo, casos de violência doméstica, onde eu tive que colocar uma mulher numa sala e o homem em outra (P18Q1.15).

Ainda sobre essa possibilidade de proteção, o P29 relata que a maleabilidade do sistema permite uma intervenção imediata. Diferente do presencial, onde a separação física das partes geraria um tumulto na sala, no virtual o mediador consegue isolar a vítima em uma sala privada assim que detecta o risco:

[...] quando se tem, é, questão da violência doméstica ali, né, a gente já percebe, quando a gente descobre, às vezes a gente descobre na hora, a gente já muda o sistema da audiência. A audiência, ela tem que ser feita de forma separada (P29Q5.121).

O relato do P13 avança na análise ao sugerir que a ausência física reduz o constrangimento entre as partes, facilitando o confronto de ideias que, no presencial, seria silenciado pela tensão do ambiente:

[...] havia um certo constrangimento às vezes, um certo receio de se falar determinadas coisas na frente um do outro, né? [...] Eu percebia que nas audiências totalmente virtuais, as pessoas ficavam um pouco menos é, inibidas para falar certas coisas e para meio que confrontar o que o outro estava falando. Eu acho que era mais fácil acontecer isso nas audiências virtuais (P13Q2.21).

Esse “desarmamento” do cenário favorece a espontaneidade da parte, como destaca o entrevistado P24:

Muita gente tem um certo tipo de medo, de receio de vir até o fórum, porque tem uma imagem do do tribunal muito, muito burocrática. Tem muitas pessoas que têm esse certo medo. Então, a, só de você estar no seu, no seu ambiente, na sua residência, você está de certo modo mais confortável. Você sabe que não é um juiz que vai realizar sua audiência, é uma audiência que pode ser realizada sem advogado. (P24Q1.14)

Além do fator psicológico, a categoria “Comodidade Virtual” (UR15) aparece nos relatos

como um facilitador prático. O P8 destaca que, para além da questão geográfica, existe a preferência pela conveniência, o que altera a própria disposição das partes para o ato:

Através da minha vivência, muitas partes preferem as audiências virtuais por serem mais confortáveis, e mais, e ter mais comodidade, não é? A novidade, então, trazendo mais praticidade, trazendo mais comodidade e praticidade (P8Q9.68).

A partir desses trechos, percebo que o modelo virtual atua como um filtro socioeconômico involuntário. Ele democratizou o acesso para quem possui letramento digital e infraestrutura tecnológica em suas casas, oferecendo-lhes conforto e desinibição. Porém, para os excluídos digitais, a tela não é um escudo, mas um muro. O paradoxo reside no fato de que a “porta” do Judiciário se abriu geograficamente, mas a chave dela é a tecnologia, exigindo do cidadão não mais o custo da passagem de ônibus, mas o custo da estabilidade de rede, transferindo para a parte o ônus da infraestrutura de acesso.

Por fim, a Categoria 3 (Reconfiguração da Prática da Mediação) aglutina as percepções mais sensíveis sobre a essência do método autocompositivo. Aqui, a análise das frequências aponta uma convergência entre os grupos: tanto egressos quanto atuais identificam uma perda significativa na "Leitura Corporal" (UR2) e uma tendência à mecanização dos atos (UR13 e UR6). A técnica de análise de conteúdo permitiu inferir, através da repetição de termos como "frieza", "distância" e "objetividade", que a tela impõe um filtro à comunicação não-verbal, dificultando o acolhimento e a empatia, mecanismos importantes para as audiências de mediação.

O relato do entrevistado P12, ao comparar os dois momentos, sintetiza essa percepção coletiva de que o virtual, embora eficiente, subtrai a profundidade humana do ato:

As dificuldades no virtual, né? Eu acho que assim, as dificuldades no virtual é justamente essa falta, é, do contato humano, né? Acho que a mediação, ela tem muito disso, da necessidade de você analisar o contato, de você analisar o comportamento, até o comportamento não verbal das partes, né? Como é que elas estão se portando, se elas estão tensas, se elas estão, sei lá, balançando muito a cabeça, em sinal de negação, se elas estão com a cara muito fechada. E, isso é um pouco mais dificultoso na audiência, é, online, né? Eu acho que a falta de contato, assim, realmente, é o que dificulta mais a nossa atuação como mediador e conciliador. (P12Q3.74)

Essa limitação visual é detalhada pelo P28. O mediador explica que a barreira física impede a leitura integral dos sinais que o corpo emite, restringindo a comunicação apenas ao que é verbalizado, o que empobrece a análise do conflito real: “Veja que na audiência virtual existe uma, uma dificuldade que você, de leitura do, do próprio linguajar corporal das partes, né? [...] o corpo comunica muito também, né?” (P28Q1.22).

Essa dificuldade obriga o mediador a reinventar sua forma de atuação para tentar estabelecer vínculo de confiança com as partes. O P17 destaca que as técnicas tradicionais de aproximação perderam eficácia, exigindo uma adaptação intuitiva que nem sempre funciona: “[...] é uma adaptação realmente da própria forma como foi passado os próprios cursos, ou até a nas questões, é, de adequação, de adaptação das formas de aplicação das técnicas, ou da própria forma de fazer um rapport, é, nas audiências virtuais” (P17Q7.114).

Outro ponto de tensão revelado na Categoria 3 refere-se à fragilização dos princípios da mediação, especialmente a confidencialidade. A codificação UR6 (Flexibilização dos Princípios) aponta para o receio dos mediadores quanto à presença de terceiros não autorizados no ambiente doméstico das partes, que estão fora do alcance da câmera, o que compromete a espontaneidade e o sigilo necessários ao momento da audiência.

Essa insegurança é evidenciada pelo relato do P22, que narra a dificuldade de garantir o sigilo quando o ambiente da parte não é controlado, exigindo intervenções do mediador para verificar a confidencialidade da sessão: “A gente não consegue ter 100% de certeza de que alguma coisa vai estar sendo gravada, por exemplo, ou então de que realmente não há ninguém na sala. Eu já precisei, inclusive, pedir que a parte, é, mostrasse um pouco mais do ambiente, porque eu estava ouvindo vozes paralelas” (P22Q2.38).

Ainda no âmbito da Reconfiguração da Prática (Categoria 3), foi possível identificar que a virtualização impôs barreiras à aplicação de técnicas autocompositivas. Algumas delas, como o silêncio positivo e as sessões individuais, que no presencial fluíam melhor, passaram a exigir um complexo manejo tecnológico no ambiente virtual. Essa dificuldade operacional foi detalhada pelo entrevistado P15 (Grupo 1):

A técnica do silêncio, que era uma das que eu mais usava [...], era muito difícil de fazer no ambiente virtual, porque ficava um clima meio estranho, como se, enfim, eu sentia que não fluía. Outra técnica que eu gostava muito [...] era a que a gente conversava privadamente com cada uma das partes [...]. E no virtual ficava muito complicado de fazer isso porque tinha todo um trâmite técnico de criar uma sala que só uma das partes podia estar. (P15Q1.44).

Em contrapartida, a virtualização trouxe benefícios no controle pelos mediadores. Diferente do modelo presencial, onde a proximidade física muitas vezes incitava o conflito imediato antes mesmo das orientações iniciais, o ambiente virtual favorece a coordenação da sessão pelo mediador. O relato do P28 utiliza justamente a dificuldade vivenciada no presencial para exemplificar como a gestão da emoção era mais complexa no contato físico, sugerindo que o virtual reduz essa dificuldade:

[...] você não fez sua declaração de abertura, você não explicou a mediação, a conciliação [...] Antes de você conseguir dizer tudo isso as partes já estão discutindo, né? Então, tem esses desafios da audiência presencial, às vezes quando as partes elas, é, perdem um pouco a consciência do nível de emoção [...] é muito difícil também controlar (P28Q1.54).

Dessa forma, a análise desta categoria permite concluir que a virtualização impôs uma alteração profunda na própria dinâmica da mediação familiar. Ao substituir o ambiente físico pela tela, a tecnologia acabou por tornar o ato mais mecânico, limitando a leitura dos sinais não-verbais e fragilizando a garantia do sigilo. O modelo virtual, embora eficiente do ponto de vista logístico e de controle da ordem, gerou um distanciamento emocional que compromete a profundidade das relações humanas, elemento que constitui a base para a verdadeira resolução de conflitos.

4.5 IMPACTOS DAS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA NO CEJUSC MOSSORÓ/RN

A análise dos dados estatísticos (subseção 3.3) combinada com a verificação da infraestrutura (subseção 3.2) e das percepções subjetivas dos mediadores (subseção 3.4) permitiu sistematizar os impactos da virtualização nas audiências de família do CEJUSC Mossoró/RN. O estudo sobre a unidade revelou que a tecnologia atuou não só como um fator de democratização do acesso, mas também como meio de restrição da profundidade comunicacional, gerando quatro impactos centrais.

O primeiro é a contradição entre eficiência quantitativa e qualitativa, pois os dados estatísticos apontam que a videoconferência foi importante para a retomada do audiências no CEJUSC Mossoró/RN, superando em 2025 os índices pré-pandêmicos de audiências designadas. No entanto, esse aumento provocou uma forte diferença no número de acordos nas mediações.

A estabilização da taxa de acordos em um patamar inferior (de 71,9% em 2019 para uma média de 57% no período virtual) corrobora a percepção dos mediadores de que o ambiente digital favorece a celeridade, mas dificulta a construção do consenso em conflitos familiares, que demandam escuta ativa e leitura não-verbal.

Nesse contexto, observei que a mediação virtual tende a impor uma lógica mais rasa em detrimento de uma lógica mais humana. A celeridade proporcionada pela ferramenta digital, embora positiva para a pauta, acaba por suprimir o tempo necessário para o acolhimento do conflito. Como analisado anteriormente, a pressão dos equipamentos tecnológicos e a frieza do meio induzem a uma postura mais pragmática, onde o foco se desloca da restauração do

vínculo familiar para a simples formalização de termos jurídicos, esvaziando a complexidade emocional que caracteriza as audiências de família.

Acrescento que essa redução nos índices de acordo não é um fenômeno aleatório, mas encontra explicação também nas barreiras comunicacionais mapeadas pela pesquisa qualitativa. A redução do consenso é influenciada pela perda da leitura não-verbal, uma vez que a tela impede o mediador de captar tensões importantes e calibrar a negociação, esvaziando a sensibilidade necessária para tratar conflitos familiares.

A barreira da comunicação altera o tempo da sessão de mediação. No modelo presencial, o uso do silêncio ativo é uma técnica de reflexão, mas, no virtual, o silêncio é interpretado imediatamente como falha técnica, travamento ou queda de conexão. Esse cenário provoca o mediador e as partes a preencherem os vazios sonoros de forma constante, acelerando o ritmo do diálogo e impedindo os momentos de pausa introspectiva, fundamentais para que as partes processem propostas e cedam em suas posições rígidas.

Há de se destacar também que a instabilidade tecnológica atua como um obstáculo externo à vontade das partes. As falhas de conexão e quedas de sinal interrompem abruptamente o fluxo de diálogo, muitas vezes encerrando a sessão de forma prematura antes que a construção do acordo possa ser amadurecida.

Ainda, identifiquei que o próprio meio digital favorece uma postura evitativa. Diferente da presença física, que exige o enfrentamento do conflito, a interface virtual oferece rotas de fuga, como desligar a câmera ou silenciar o microfone, permitindo que as partes se desconectem emocionalmente diante de impasses.

Dessa forma, constatei que o alto volume de audiências realizadas acabou gerando uma superficialidade qualitativa. Embora o rito processual seja cumprido rigorosamente, o número de acordos encontra barreiras técnicas e sensoriais para se concretizar no mesmo patamar do modelo presencial, resultando em uma queda nos índices de consenso.

Ainda, há uma tensão entre a lógica numérica do Judiciário e a natureza emocional da mediação de família. Ao priorizar a manutenção dos índices de produtividade, como as metas do CNJ por meio da tecnologia, o sistema corre o risco de converter o CEJUSC em uma linha de montagem de audiências, onde o sucesso é medido pelas designações e não pelo acolhimento dos conflitos.

Essa dinâmica, corroborada pela estabilização da baixa taxa de acordos, sugere que a virtualização pode estar atendendo mais à necessidade burocrática de movimentação processual do que à demanda das partes por resolução de conflitos, criando uma eficácia processual que não se traduz em eficácia social.

O segundo é a reconfiguração do perfil do mediador, já que a análise comparativa entre os Grupos 1 (Egressos) e 2 (Atuais) indicou que a virtualização exigiu o desenvolvimento de novas competências. O mediador de família em Mossoró deixou de ser apenas um facilitador do diálogo para se tornar um gestor de crises tecnológicas. O tempo de sessão, antes dedicado exclusivamente ao acolhimento, passou a ser dividido com o suporte técnico às partes, como teste de áudio e reconexão, o que gera uma mecanização do ato e, algumas vezes, a frieza no tratamento das questões emocionais.

Essa alteração de foco gera uma consequência invisível, mas impactante para a prática, pois o mediador é compelido a ter novos cuidados. Ao cruzar os relatos sobre a dificuldade de leitura corporal com a falta de capacitação específica, identifiquei que a atenção do profissional, que deveria estar inteiramente voltada para aos pontos do conflito familiar, é desviada para a monitorização da estabilidade da rede.

Há, dessa forma, um deslocamento da prioridade, sendo a preocupação com a conexão técnica uma prioridade em detrimento da conexão humana. O mediador, receoso de que a sessão seja interrompida por falhas do sistema, tende a acelerar os procedimentos e evitar o aprofundamento de questões emocionais complexas. Assim, a "frieza" identificada não deve ser lida como falta de habilidade individual, mas como um sintoma de um sistema que digitalizou o rito sem compreender as barreiras de interação.

Nesse cenário, observei que houve uma transferência silenciosa de responsabilidade institucional para a esfera individual. A lacuna deixada pela ausência de uma equipe de suporte técnico dedicada obrigou o mediador a preencher esse vácuo com uma improvisação forçada. O profissional passa a operar sob a lógica de resolução de problemas de informática, o que fragmenta sua identidade profissional e precariza a qualidade técnica da mediação, transformando-a, por vezes, em uma tarefa administrativa de gestão de pauta.

Essa reconfiguração impacta a própria respeitabilidade do mediador frente aos jurisdicionados. No modelo presencial, a figura do mediador era revestida pela solenidade do espaço físico e pelo controle do rito, mas, no virtual, ao demonstrar vulnerabilidade diante de falhas técnicas ou gastar tempo excessivo corrigindo áudios, há uma desestabilização de sua respeitabilidade.

O mediador, como gestor de crises tecnológicas, corre o risco de ser percebido pelas partes menos como um sujeito qualificado e mais como um operador burocrático do sistema, o que enfraquece a confiança necessária para que elas entreguem a ele a gestão de seus conflitos familiares.

Outro reflexo dessa reconfiguração recai sobre a própria pedagogia da mediação. A

análise comparativa entre os Grupos 1 e 2 demonstrou que a formação dos mediadores, historicamente baseada na observação da linguagem corporal e na escuta ativa presencial, sofreu uma ruptura. No ambiente virtual, a sutileza do aprendizado prático se perde, já que o mediador em formação não consegue observar a reação integral das partes nem captar a atmosfera da sala. Isso gera um passivo de capacitação, onde a nova geração de mediadores pode estar desenvolvendo uma escuta tecnicamente competente, mas sensorialmente limitada, focada mais na funcionalidade da plataforma do que na complexidade humana.

O terceiro é a dualidade do acesso à justiça, pois o impacto mais contraditório reside na acessibilidade. A pesquisa confirmou que a videoconferência derrubou as barreiras geográficas, permitindo a participação de partes residentes em outras comarcas ou estados. Entretanto, ergueu uma nova barreira: a exclusão digital. A infraestrutura do CEJUSC, embora modernizada fisicamente com salas temáticas, ainda esbarra na realidade socioeconômica dos jurisdicionados que, muitas vezes, acessam a justiça por meio de conexões precárias, comprometendo a isonomia e a qualidade da participação.

Por outro lado, essa dualidade apresenta uma face positiva que não pode ser ignorada: a segurança física em contextos de violência. A entrevista com os mediadores demonstrou que a virtualização funcionou como um mecanismo de proteção eficaz em casos de violência doméstica ou conflitos familiares agudos. Ao eliminar a necessidade do encontro presencial nos corredores do Fórum, a tecnologia mitigou o risco de revitimização e o medo do confronto físico.

O impacto observado aqui é a construção de um possível espaço mais seguro por meio do uso da sala virtual. A ferramenta tecnológica permitiu aos mediadores um controle de fluxo que o espaço físico muitas vezes não comportava, garantindo que as vítimas pudessem participar da construção do acordo sem a coação presencial do agressor. Portanto, se a tecnologia exclui pela conexão de dados, ela paradoxalmente inclui pela garantia da integridade física, criando um ambiente onde a voz da parte vulnerável pode surgir com menos inibição pelo medo.

Ainda, a realidade dos jurisdicionados no aspecto da acessibilidade impõe uma reflexão crítica sobre a própria isonomia processual. Ao cruzar os relatos sobre as dificuldades de conexão com a limitação de equipamentos das partes, identifiquei a formação de dois tipos de acesso à justiça: uma plena e fluida para os incluídos digitais, e outra fragmentada e instável para os vulneráveis, especialmente idosos e moradores de zonas rurais.

Essa elitização tecnológica ataca frontalmente o princípio jurídico da paridade de armas. Na mediação virtual, o poder de negociação acaba sendo influenciado pela qualidade do

equipamento, pois a parte que acessa a sala por um computador estável, com boa iluminação e áudio nítido, detém uma vantagem comunicativa natural sobre a parte que acessa por um celular pré-pago, com sinal fraco e áudio com problemas.

Essa assimetria técnica cria uma distorção no diálogo, onde a parte vulnerável digitalmente é, muitas vezes, silenciada pelas falhas do sistema, tendo sua capacidade de argumentação e convencimento prejudicada não pela falta de argumento, mas pela precariedade da conexão

O diagnóstico que emerge, portanto, é que a tecnologia atuou como um filtro involuntário. A virtualização transferiu para o cidadão o ônus da infraestrutura de acesso que antes era garantida pelo Estado no espaço físico do Fórum. Logo, a democratização geográfica celebrada nos dados estatísticos convive com uma elitização tecnológica, onde a qualidade da participação do jurisdicionado na construção do seu próprio acordo passa a depender diretamente do seu padrão de vida.

Já o quarto e último se trata da fragilização da confidencialidade e dos princípios da mediação. Trata-se de um impacto sutil, mas estrutural. A transferência da audiência da sala física do CEJUSC para a informalidade do ambiente doméstico gerou uma desritualização do ato. Ao participar da audiência da cozinha de casa ou do local de trabalho, as partes tendem a encarar o momento com menor grau de compromisso e seriedade, confundindo a facilidade de acesso com insignificância da sessão de mediação.

Nesse sentido, a análise das percepções dos mediadores revelou uma angústia constante quanto à privacidade da sessão. Diferente da sala física, onde o mediador detém o controle absoluto de quem entra e sai, o ambiente virtual é instável. A impossibilidade de garantir que a parte está sozinha e que não está sendo coagida ou orientada por terceiros fora do ângulo da câmera insere uma camada de insegurança jurídica e ética na audiência de mediação.

Esse fenômeno impacta diretamente a qualidade da abertura das partes. O sigilo, aspecto importante da mediação de família para que segredos e dores sejam tratados, fica comprometido pela suspeita de que a sessão possa estar sendo gravada ou assistida por terceiros não autorizados. Assim, a tecnologia impôs uma barreira à espontaneidade: a parte fala menos, pois confia menos na privacidade do ambiente, o que contribui diretamente para a superficialidade dos debates e a queda nos acordos observada nos dados estatísticos.

Assim, a videoconferência no CEJUSC Mossoró/RN se consolidou como uma ferramenta de aplicação irreversível, já que acompanha o processo de desenvolvimento tecnológico de toda a sociedade. No entanto, sua aplicação não foi neutra, já que ela resolveu o problema logístico da pauta, mas criou gargalos na qualidade do consenso, na identidade do mediador,

na isonomia do acesso e na segurança ética do procedimento. Há, dessa forma, o desafio que, conforme evidenciado pelas falas dos mediadores e pelos números, de resgatar a humanização perdida entre as telas, buscando um modelo que alie a conveniência do digital à profundidade necessária para o acolhimento dos conflitos familiares.

CONCLUSÃO

O objetivo central desta pesquisa foi analisar os impactos provocados pela mudança do formato de realização das audiências de família do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de Mossoró/RN. Assim, o estudo tem quatro objetivos específicos: (I) traçar a conceituação de acesso à justiça, revisitando as ondas renovatórias de Cappelletti e Garth; (II) analisar o conceito de acesso à justiça sob a perspectiva da era digital e seus novos paradigmas; (III) identificar a tendência (de crescimento, queda ou estabilidade) no número de acordos judiciais celebrados entre os anos de 2016 e 2025 no CEJUSC Mossoró/RN; e (IV) identificar os impactos provocados pela virtualização das audiências de família, sob a ótica da experiência dos atores envolvidos.

A pesquisa estrutura-se em dois momentos. Primeiro, a investigação teórica sobre conceitos como acesso à justiça na era digital. Em um segundo momento, procedeu-se com o levantamento quantitativo dos dados de produtividade do CEJUSC Mossoró/RN, somado à análise dos dados qualitativos coletados por meio de entrevistas semiestruturadas aplicadas aos mediadores da unidade de Mossoró.

Para a investigação empírica, adotei a metodologia da Análise de Conteúdo, proposta por Laurence Bardin, guiada pelo seguinte problema de pesquisa: “quais os impactos provocados pela alteração da realização das audiências de família de forma presencial para o modo por videoconferência no CEJUSC Mossoró/RN?”

Apesar de ter alcançado o objetivo geral, algumas limitações devem ser apontadas. A principal delas reside no recorte dos sujeitos: a pesquisa focou na visão dos mediadores e nos dados processuais. Para pesquisas futuras, sugiro que a coleta de dados inclua a escuta direta das partes, pois as respostas efetivas sobre a qualidade da justiça não podem desconsiderar a experiência do jurisdicionado. Assim, uma avaliação completa da mediação virtual requer uma aproximação com o público diretamente atingido. São questões futuras que podem reforçar ou confrontar os resultados aqui obtidos.

As segunda e terceira seções da minha pesquisa dedicaram-se ao cumprimento dos dois primeiros objetivos específicos, estabelecendo as bases teóricas sobre o acesso à justiça e sua perspectiva na era digital.

Dessa forma, a segunda seção do trabalho abordou a conceituação de acesso à justiça, demonstrando que, na era da informação, este direito transcende o ingresso formal no Judiciário. Assim, realizei uma releitura do termo, que exige uma perspectiva de inclusão digital efetiva. Para essa realocação conceitual, proponho uma alteração das lentes de

investigação, já que não basta fornecer o link para a sala de audiência, mas é preciso garantir o letramento digital e a estabilidade técnica para que o diálogo ocorra, considerando as particularidades socioeconômicas de quem está do outro lado da tela.

Foi possível detalhar ao longo da segunda seção que, no Brasil, um país marcado por desigualdades estruturais, o acesso à justiça na era digital não pode ser analisado apenas pelo número de processos eletrônicos abertos. Ocorre que a "sexta onda" de acesso à justiça traz consigo o risco da exclusão digital. Se antes a barreira era a distância física até o Fórum ou as custas processuais, hoje a barreira é a falta de conexão de qualidade e o analfabetismo digital, que transformam o cidadão vulnerável em um "estrangeiro" dentro do seu próprio processo.

A terceira seção problematiza como as tecnologias condicionam transformações na prática da mediação familiar. A implementação da videoconferência é conduzida, muitas vezes, pela lógica tecnológica, onde a ferramenta é vista prioritariamente como meio de celeridade. Essa lógica pode representar o risco de um esvaziamento da mediação, impulsionado a sobreposição da eficiência numérica sobre a qualidade humana do acolhimento.

Em síntese, a compreensão de um cenário de justiça que não se esgota na formalidade processual passa pela discussão da capacidade das instituições assimilarem as barreiras técnicas na sociedade pelo grau de apropriação tecnológica digital. Nesse aspecto, o papel do mediador no CEJUSC Mossoró/RN é imprescindível para estabelecer uma ligação entre a frieza do sistema remoto e a necessidade de acolhimento das famílias, ainda mais em um cenário onde a conexão humana disputa espaço com a conexão de internet.

A última seção desenvolve a análise dos dados empíricos quanto às estatísticas das audiências de família e aos resultados das entrevistas aplicadas com os mediadores. Ao mergulhar no estudo de caso do CEJUSC Mossoró/RN, cumpri o objetivo de identificar as tendências numéricas. Aqui, cabe uma observação metodológica importante, já que, embora o projeto inicial previsse a análise até 2024, a dinâmica da pesquisa permitiu estender o levantamento de dados até o ano de 2025.

Destaca-se também que a quarta seção dedicou-se a atingir o último objetivo específico, consolidando os achados que permitem responder ao problema de pesquisa e, conseqüentemente, concretizar o objetivo geral de analisar os impactos dessa transição no CEJUSC Mossoró/RN.

Os dados estatísticos revelaram uma verdade complexa: a virtualização garantiu a permanência e até o aumento do volume de audiências após a pandemia, superando os números de 2019. Contudo, a efetividade da autocomposição, medida pela taxa de acordos,

sofreu o efeito inverso. Saiu de um patamar de quase 72% de êxito no mundo presencial (2019) para uma estabilização na casa dos 57% no mundo virtual (2025).

Na análise das entrevistas, seguindo a técnica de Bardin (2016), obtive percepções que levaram de infraestrutura a perda da linguagem não verbal nas audiências de mediação. Destaco que a fase de categorização, orientada pelo critério semântico, resultou na consolidação de três grandes categorias temáticas: "Estrutura Institucional e Capacitação", "Acesso à Justiça e Barreiras Digitais" e "Reconfiguração da Prática da Mediação". Essas categorias permitiram estruturar a resposta ao problema de pesquisa, demonstrando que o impacto da virtualização não é uniforme.

A análise da primeira categoria permite constatar que a institucionalização do formato virtual ainda opera sob uma lógica de adaptação, onde o suporte técnico não acompanha a evolução simbólica do espaço. Já a análise das categorias seguintes aponta para a conclusão que a videoconferência democratiza o acesso geográfico e reduz a intimidação institucional, mas impõe um custo, exigindo do mediador um esforço redobrado para manter a empatia e o foco das partes, muitas vezes dispersas pelo ambiente doméstico.

Além disso, ouvir os mediadores, tanto os que saíram quanto os que permanecem, foi essencial para identificar os impactos qualitativos dessa mudança. Foi possível apontar que o mediador de família teve que se reinventar, ou seja, ele deixou de ser apenas um facilitador do diálogo para se tornar, muitas vezes, um suporte técnico improvisado. Ainda, a perda da leitura da linguagem não-verbal, a dificuldade de criar empatia através de uma câmera e a instabilidade das conexões transformaram a mediação em um ato mais mecânico e objetivo, muitas vezes focado em reduzir a pauta do que em resolver o conflito de fundo.

Por outro lado, é relevante destacar os ganhos. A pesquisa confirmou que a videoconferência derrubou fronteiras geográficas, permitindo que partes que jamais poderiam comparecer ao Fórum participassem das decisões sobre suas vidas. Além disso, para alguns, o ambiente virtual mitigou o medo e a intimidação que o prédio do Judiciário impõe.

Assim, o modelo atual cobra um preço alto na qualidade das relações humanas. O acesso à justiça foi ampliado em alcance, mas restringido em profundidade. Para que a tecnologia seja ponte e não muro, o CEJUSC Mossoró/RN e o Tribunal de Justiça precisam ajustar a rota, equilibrando a eficiência da máquina com a sensibilidade necessária às dores dos conflitos que lhe são direcionados.

Considerando que a resposta ao problema de pesquisa evidenciou um cenário contraditório, pois a virtualização trouxe celeridade e acesso geográfico, mas gerou impactos negativos na essência da mediação, as sugestões a seguir visam reduzir esses entraves:

1. **Investimento em Equipamentos:** visto que a pesquisa identificou a obsolescência dos equipamentos como um elemento que prejudica o diálogo, sugere-se a renovação ou atualização dos computadores do CEJUSC Mossoró/RN. O objetivo é eliminar os travamentos técnicos detectados, assegurando que a plataforma suporte a carga de dados necessária para uma videochamada estável. Isso responde diretamente à necessidade de impedir que falhas se somem à tensão natural do conflito familiar.
2. **Triagem das Audiências:** como o estudo diagnosticou que a imposição do modelo virtual pode gerar exclusão para partes vulneráveis, recomenda-se a implementação de uma triagem prévia nos processos. Essa triagem deve identificar os "excluídos digitais" ou casos de alta complexidade emocional que exigem audiências presenciais. Para estes, deve-se priorizar o agendamento presencial ou híbrido, garantindo que a tecnologia seja uma opção de acesso, e não uma barreira ao exercício pleno da cidadania.
3. **Letramento Digital Prévio (Cartilhas e Vídeos):** considerando que os relatos apontaram o despreparo técnico das partes como um fator de atraso e angústia, sugere-se a criação de cartilhas visuais e vídeos curtos, que podem ser enviados via *WhatsApp*, que ensinem o acesso à plataforma utilizada para as audiências e os testes de áudio e câmera. Essa medida visa dar autonomia ao jurisdicionado, permitindo que o tempo da audiência seja dedicado ao conflito, e não ao suporte técnico emergencial.
4. **Capacitação Específica para Mediação Online:** uma vez que a pesquisa constatou o a dificuldade de leitura não verbal pela tela, é fundamental ofertar cursos focados especificamente em Mediação Online. A formação não deve focar apenas na teoria, mas em técnicas para superar a frieza do monitor, ensinando os mediadores a criar condições de diálogo à distância e a manejar ferramentas, como salas privadas virtuais, para resgatar o acolhimento perdido na transição digital.
5. **Humanização dos Pontos de Inclusão Digital do Tribunal:** em resposta à identificação de que a tecnologia pode ser impessoal, sugere-se que os Balcões Virtuais ou pontos de inclusão digital nos Fóruns contem com servidores treinados em acolhimento humano, e não apenas em suporte de TI. Isso garante que a parte que precisa se deslocar ao Fórum para usar o computador encontre um ambiente que supra a falta de contato humano detectada nas sessões puramente remotas.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016. Disponível em: <https://madmunifacs.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2026.
- BARRETO, Gabriela Lima; COSTA, Vivian Rodrigues Madeira da. O impacto das novas tecnologias na administração da Justiça em breve perspectiva comparada e internacional: a experiência brasileira e europeia. **Revista CNJ**, Brasília, v. 6, n. 2, p. 63–76, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/400>. Acesso em: 3 nov. 2025.
- BESSA, Adriana Damas; NASCIMENTO, Alaide Custodia Lima. Efetividade das audiências de mediação e conciliação online. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 9, n. 11, p. 3140–3154, nov. 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/12594>. Acesso em: 04 dez. 2025.
- BEZERRA JÚNIOR, José Albenes. **Política de consensualização de conflitos: o Núcleo de Práticas Jurídicas como espaço de acesso à justiça**. 2019. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2019.
- BORDONI, Jovina D'Avila. **Formação de mediadores: um estudo no judiciário do Ceará**. 2015. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2015. Disponível em: <https://biblioteca.sophia.com.br/terminalri/9575/acervo/detalhe/104650>. Acesso em: 07 dez. 2025.
- BORGES, Wilian Roque. **Crise do poder judiciário e a mediação como forma de acesso à justiça no Brasil: teoria do Tribunal Multiportas à Brasileira**. 2021. 120 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Centro Universitário Internacional (UNINTER), Curitiba, 2021. Disponível em: <https://repositorio.uninter.com/bitstream/handle/1/1222/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20Final%20-%20Wilian%20Roque%20Borges.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 05 dez. 2025.
- 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**: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 06 dez. 2025.
- CÂMARA, Rosana Hoffman. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 179-191, jul./dez. 2013. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202013000200003. Acesso em: 05 jan. 2026.

CAMARGO, Sandy Mikaelly Silva; CHAVES, Farley Adriano Batista. A contribuição das audiências por videoconferências durante a pandemia para a efetivação princípios gerais do direito processual brasileiro. **Revista Foco**, Curitiba, v. 16, n. 5, e1867, p. 1-14, 2023. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/1867>. Acesso em: 04 dez. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CARGNIN, Milena de Souza; DOS SANTOS, Rafael Padilha. Direito ao Efetivo Acesso à Justiça - Desafios Decorrentes do Fenômeno da Transnacionalidade. **Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça**, Florianópolis, Brasil, v. 9, n. 1, p. 75 – 90, 2023. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistaprocessojurisdicao/article/view/9780>. Acesso em: 24 abr. 2025.

CARVALHO, Livia Benvinda Alves de; SILVA, Adriano Rosa da. Audiência de mediação: potencial das plataformas virtuais nos Cejusc's do judiciário do estado de Goiás. **LexCult**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 64-76, mai./ago. 2024. Disponível em: <http://revistaauditorium.jfrj.jus.br/index.php/LexCult/article/view/775>. Acesso em: 04 dez. 2025.

COLÉGIO Nacional de Defensores Públicos Gerais – CONDEGE/Conselho Nacional dos Corregedores-gerais – CNCG/DEFENSORIA Pública da União – DPU. **Pesquisa nacional da Defensoria Pública 2025**. Brasília: DPU, 2025. E-book. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/download/pesquisa-nacional-da-defensoria-publica-2025-ebook.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2025.

CONSELHO Nacional De Justiça - CNJ. **Resolução nº 508, de 22 de junho de 2023**. Dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5166>. Acesso em: 06 dez. 2025.

CONSELHO Nacional De Justiça - CNJ. **Justiça em números 2025: ano-base 2024**. Brasília: CNJ, 2025a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/11/justica-em-numeros-2025.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2025a.

CONSELHO Nacional De Justiça - CNJ. **Painel Justiça em Números: Dados de Pessoal do Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2025b. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-mpm-pessoal/>. Acesso em: 27 out. 2025b.

CONSELHO Nacional De Justiça - CNJ. **Painel Justiça em Números: Estatísticas do Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2025c. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/>. Acesso em: 27 out. 2025c.

CORRÊA, Cristina Mendes Bertoncini. **Práticas jurídicas e cultura do consenso: um olhar para além da litigiosidade**. Florianópolis: Emais, 2023.

COUTINHO DA SILVA, Renata Karla; FREIRE, Leonardo Oliveira. Virtualização de audiências autocompositivas à luz da Teoria do Agir Comunicativo e o paradigma do “desacesso” à Justiça. In: MELO, João Paulo dos Santos; DANTAS, Matusalém Jobson

Bezerra (Orgs.). **Gestão eficiente de conflitos jurídicos**: negociação, mediação, conciliação, arbitragem e outros métodos adequados de solução de conflitos jurídicos. 1. ed. São Paulo: Editora Dialética, 2023. p. 203–224.

DIAS, Rodrigo Rodrigues. **Mediação e conciliação**: um estudo comparativo em busca de uma jurisdição sensível. 2023. Tese (Doutorado em Direito) – Escola de Direito, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2023. Disponível em: <http://repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/12995>. Acesso em: 08 dez. 2025.

FAIM, Keila Basilio; FERNANDES, Gustavo Andrey de Almeida Lopes. Novas tecnologias, novos modelos de negócios e o mercado de serviços jurídicos em países da América Latina. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 21, e2507, 2025. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/6TwnvJjgm6vWWyGcDstZsvJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 2 nov. 2025.

FÓRUM Brasileiro de Segurança Pública. **18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024. Disponível em: <https://publicacoes.forumseguranca.org.br/handle/123456789/253>. Acesso em: 22 out. 2025.

FRASER, Nancy. Da distribuição ao reconhecimento? Dilemas da Justiça na era pós-socialista. Trad. Márcia Prates. In: SOUZA, Jessé (Org.). **Democracia hoje**: novos desafios para a teoria democrática contemporânea. Brasília: Editora UnB, 2001.

GALANTER, Marc. Access to Justice in a World of Expanding Social Capability. **Fordham Urban Law Journal**, vol. 37, nº 1, 2009, p.115-128. Disponível em: <https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=2324&context=ulj>. Acesso em: 24 abr. 2025.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. **Global Access to Justice**. Stanford: Global Access to Justice Project, 2025. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/>. Acesso em: 27 out. 2025

GONDIM, Lillian Virgínia Carneiro. **Mediação judicial e comunitária no sistema de justiça do Ceará**. 2017. 153 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Políticas Públicas) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2017. Disponível em: <https://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=86277>. Acesso em: 07 dez. 2025.

HILL, Flávia Pereira. Desjudicialização e Acesso à Justiça além dos Tribunais: pela Concepção de um Devido Processo Legal Extrajudicial. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/56701>. Acesso em: 24 abr. 2025.

IGREJA, Rebecca Lemos; RAMPIN, Talita Tatiana Dias. Acesso à justiça: um debate inacabado. *Suprema* – **Revista de Estudos Constitucionais**, Distrito Federal, Brasil, v. 1, n. 2, p. 191–220, 2021. Disponível em: <https://suprema.stf.jus.br/index.php/suprema/article/view/68>. Acesso em: 24 abr. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: rendimento de todas as fontes 2024. Rio de Janeiro:

IBGE, 2025. Disponível em:

https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102174_informativo.pdf. Acesso em: 22 out. 2025.

ISZLAJI, Bárbara de Oliveira. Os desafios do direito frente às complexidades das novas tecnologias. **Revista de Direito**, [S. l.], v. 14, n. 02, p. 01–25, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/revistadir/article/view/14223>. Acesso em: 3 nov. 2025.

KOMESAR, Neil; WAGNER, Wendy. The Administrative Process From The Bottom Up: Reflections On The Role, If Any, For Judicial Review. **Administrative Law Review**, vol.69, 2017, p. 891-948, Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/44648628>, Acesso em: 14 abr. 2025.

LAVRADOR, João Guilherme Vertuan. **Mediação e acesso à justiça**: os impactos da mediação nos conflitos. 2017. 203 f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-10122020-212807/publico/6490291_Dissertacao_Original.pdf. Acesso em: 05 dez. 2025.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; OLIVEIRA, Hannah Soares Sales de. A realização de audiências virtuais no Tribunal de Justiça do Ceará durante a pandemia da COVID-19 e o princípio do acesso à justiça. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, Rio de Janeiro, n. 64, p. 257-282, jan./jun. 2024. Disponível em: <https://revistades.jur.puc-rio.br/index.php/revistades/article/view/1666>. Acesso em: 04 dez. 2025.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo estado de Direito**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MBAYA, Etienne-Richard. Gênese, evolução e universalidade dos direitos humanos frente à diversidade de culturas. **Estudos Avançados**, v. 11, n. 30, p. 17–41, maio 1997. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/T6MDmtWgwvr5Mk9HcJJXmHL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 20 jul. 2025.

MBEMBE, Achille. **Necropolítica**. Tradução Renata Santini. São Paulo: n-1 edições, 2020.

MELEU, Marcelino; THAINES, Aleiteia Hummes. Acesso à justiça, racismo e necropolítica. **Athenas**, Conselheiro Lafaiete, ano XIII, v. 1, p. 85–97, 2024. Disponível em: https://www.fdcl.com.br/revista/site/download/fdcl_athenas_ano13_vol1_2024_artigo5.pdf. Acesso em: 24 abr. 2025.

MORAIS, Káty Maria Nogueira; RODRIGUES, Diana Cruz; VASCONCELLOS, Ana Maria de Albuquerque; RODRIGUES, Josevana de Lucena; SOARES JUNIOR, Eden do Carmo. Acesso à justiça e audiência virtual no contexto da pandemia de Covid-19: o caso do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. **NAU Social**, Salvador, v. 13, n. 24, p. 904-922, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/nausocial/article/view/47164>. Acesso em: 24 abr. 2025.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem**. Alternativas à Jurisdição!. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019.

NASCIMENTO, Verônica Batista. **Os princípios de atuação dos mediadores de conflitos**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas e Sociais) – Faculdade de Direito, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/21523>. Acesso em: 07 dez. 2025.

NÚCLEO De Informação E Coordenação Do Ponto Br (NIC.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. São Paulo: NIC.br, 2025. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2024/>. Acesso em: 27 out. 2025.

OLIVEIRA, Heitor Moreira de; DIAS, Paulo Cezar. A participação dos excluídos digitais em audiências por videoconferência: notas sobre a vulnerabilidade digital e o acesso à justiça. **Revista da AGU**, Brasília, v. 23, n. 2, p. 157-185, jun. 2024. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3141>. Acesso em: 04 dez. 2025.

OLIVEIRA, Heitor Moreira de; DIAS, Paulo Cezar. As audiências por videoconferência sob o olhar dos escreventes de sala do Tribunal de Justiça de São Paulo. **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, São Paulo, v. 10, p. 1-55, 2023. Disponível em: <https://reedrevista.org/reed/article/view/780/451>. Acesso em: 04 dez. 2025.

OLIVEIRA, Natan Figueredo. Acesso ao Poder Judiciário na Era Digital: Uma Abordagem Sobre O Impacto Da Tecnologia Para Pessoas Que Vivem Na Pobreza. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, Florianópolis, Brasil, v. 7, n. 2, p. 1-18, 2022. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistapoliticiajudiciaria/article/view/8101>. Acesso em: 24 abr. 2025.

PEREIRA, João Sérgio; SOUZA JUNIOR, Eurípedes. Primeiras reflexões sobre o devido processo tecnológico na aplicação de provimentos vinculantes por sistemas de decisões automatizadas. **IDP Law Review**, Brasília, v. 1, n. 2, 2022. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/lawreview/article/view/5642>. Acesso em: 02 dez. 2025.

PINHEIRO, Guilherme César. A audiência de conciliação ou mediação no sistema processual civil. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 3, p. 324-347, set./dez. 2018. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/32283>. Acesso em: 04 dez. 2025.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 3, t. 1, p. 241-271, set.-dez. 2019. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/139955>. Acesso em: 25 abr. 2025.

RAMOS, Edith; MATTOS, Delmo. Acesso À Ordem Jurídica Justa E A Democratização Dos Direitos Fundamentais: A Determinação Da Autonomia Da Vontade Como Pressuposto Do Princípio Da Dignidade Humana. **Revista Jurídica**, [S.l.], v. 4, n. 53, p. 575 - 597, dez. 2018.

Disponível em: <<https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/3244>>. Acesso em: 06 maio 2025.

RIO Grande Do Norte. **Lei Complementar nº 643/2018**. Regula a Divisão e a Organização Judiciárias do Estado do Rio Grande do Norte. Natal: Governo do Estado, 2018. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rn/lei-complementar-n-643-2018-rio-grande-do-norte-regula-a-divisao-e-a-organizacao-judiciarias-do-estado-do-rio-grande-do-norte>. Acesso em: 07 jan. 2026.

RIO Grande Do Norte.. Tribunal de Justiça. **Portaria Conjunta nº 02, de 23 de fevereiro de 2016**. Regulamenta o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania das Comarcas de Natal, Mossoró e Parnamirim e institui os critérios para cadastramento de conciliadores e mediadores e câmaras de mediação e arbitragem, bem como dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico, Natal, ano 10, n. 1212, 17 mar. 2016. Disponível em: <https://atos.tjrn.jus.br/>. Acesso em: 07 jan. 2026.

RIO Grande Do Norte.. Tribunal de Justiça. **Portaria Conjunta nº 27, de 15 de maio de 2020**. Dispõe sobre a possibilidade de realização de sessões de conciliação e mediação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos CEJUSC e dos Juizados Especiais do Estado por meio não-presencial através da ferramenta de videoconferência. Diário da Justiça Eletrônico, Natal, ano 14, n. 3009, 15 maio 2020. Disponível em: <https://atos.tjrn.jus.br/>. Acesso em: 07 jan. 2026.

RIO Grande Do Norte.. Tribunal de Justiça. **Resolução nº 10, de 22 de fevereiro de 2017**. Dispõe sobre o programa de estágio de estudantes no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico, Natal, 17 maio 2017. Disponível em: <https://atos.tjrn.jus.br/>. Acesso em: 07 jan. 2026.

RIO Grande Do Norte.. Tribunal de Justiça. **Resolução nº 11, de 06 de abril de 2011**. Institui o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos no Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico, Natal, 07 abr. 2011. Disponível em: <https://atos.tjrn.jus.br/>. Acesso em: 07 jan. 2026.

RIO Grande Do Norte.. Tribunal de Justiça. **Resolução nº 15, de 24 de abril de 2019**. Dispõe sobre a política de tratamento de conflitos por métodos consensuais no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, disciplina as atribuições do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), regulamenta a organização e o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC's), revoga resoluções anteriores e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico, Natal, ano 13, n. 2751, 24 abr. 2019. Disponível em: <https://atos.tjrn.jus.br/>. Acesso em: 07 jan. 2026.

ROCHA, Juliana; DIMENSTEIN, Magda. Trabalho voluntário do mediador judicial: a precarização institucionalizada. **Psicologia Argumento**, Curitiba, v. 40, n. 110, p. 1-22, 2022. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/psicologiaargumento/article/view/28084>. Acesso em: 7 dez. 2025.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, Brasil, n. 101, p. 55–66, 2014. Disponível em: <https://revistas.usp.br/revusp/article/view/87814>. Acesso em: 5 maio. 2025.

SAMPAIO JÚNIOR, José Herval. Os juízes e a jurisdição consensual: qual a verdadeira função do juiz nessa atividade? Ele pode ser conciliador ou mediador? In: MELO, João Paulo dos Santos; DANTAS, Matusalém Jobson Bezerra (Orgs.). **Gestão eficiente de conflitos jurídicos**: negociação, mediação, conciliação, arbitragem e outros métodos adequados solução de conflitos jurídicos. São Paulo: Editora Dialética, 2023. p. 63–82.

SANTOS, Thiago Carvalho; SANTOS, Jackson Novaes. A Modernização no Poder Judiciário no Brasil. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 9, n. 6, p. 106–112, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/10128>. Acesso em: 4 nov. 2025.

SILVA, Andrisson Ferreira da; AZEVEDO, Paulo Alves de. **Pandemia(s) na era digital**: o novo coronavírus e o velho racismo – a população negra e indígena no alvo da discriminação racial. 2020. Disponível em: https://www.academia.edu/45128474/Pandemia_s_na_era_digital_o_novo_coronav%C3%ADrus_e_o_velho_racismo_a_popula%C3%A7%C3%A3o_negra_e_ind%C3%ADgena_no_alvo_da_discrimina%C3%A7%C3%A3o_racial. Acesso em: 17 jan. 2025.

SILVA, Caroline Pessano Husek; SPENGLER, Fabiana Marion; DURANTE, Ismael Saenger. A conciliação como alternativa à jurisdição estatal na busca por uma justiça efetiva e célere. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (org.). **Do conflito à solução adequada**: mediação, conciliação, negociação, jurisdição e arbitragem. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2015. Cap. 1. p. 9-26.

SILVA, Jeovan Assis da; FLORÊNCIO, Pedro de Abreu e Lima. Políticas judiciárias no Brasil: o Judiciário como autor de políticas públicas. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 62, n. 2, p. 119–136, abr./jun. 2011. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1666>. Acesso em: 17 jan. 2025.

SILVA, Matheus Fernandes da; BEZERRA JUNIOR, José Albenes. Pensar a epistemografia em um constitucionalismo digital. **Diké: Revista Jurídica, Ilhéus**, v. 23, n. 25, p. 27-47, jan./jun. 2024. Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/dike/article/view/4166>. Acesso em: 02 dez. 2025.

SILVA, Tarcízio. Racismo algorítmico em plataformas digitais: microagressões e discriminação em código. In: SILVA, Tarcízio (org.). **Comunidades, algoritmos e ativismos digitais**: olhares afrodiaspóricos. São Paulo: LiteraRUA, 2020. p. 121-137. Disponível em: https://ericbrasil.com.br/ferramentas_digitaes_UNILAB/textos/ComunidadesAlgoritmosAtivismos-olharesafrodiasporicos.pdf. Acesso em: 02 dez. 2025.

SILVA, Tarcízio. **Racismo algorítmico**: inteligência artificial e discriminação nas redes digitais. São Paulo: Edições Sesc, 2022. Disponível em: <https://racismo-algoritmico.pubpub.org/>. Acesso em: 2 dez. 2025.

SILVEIRA, Ricardo Geraldo Rezende. **Acesso à justiça**: o direito fundamental em um ambiente de recursos escassos. São Paulo: Almedina Brasil, 2020. 358 p.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; MENDES JUNIOR, Frederico; SANTOS, Marcel Ferreira dos. Poder judiciário na era digital: o impacto das novas tecnologias de informação e de comunicação no exercício da jurisdição. **Revista Internacional Consinter de Direito**,

Paraná, Brasil, v. 9, n. 17, p. 249, 2023. Disponível em:
<https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/554>. Acesso em: 3 nov. 2025.

MELO, Maria Fernanda Soares; COSTA, Giovanna Luiza Santos; SÁ, Maria Clara Carvalho; SANTOS, Mariana Marques dos; AGUIAR, Itamar Pereira de. Acesso à justiça: desjudicialização dos conflitos e democratização da justiça. **Revista Ratio Iuris**, João Pessoa, v. 2, n. 1, p. 47-62, 2023. Disponível em:
<https://periodicos.ufpb.br/index.php/rri/article/view/65797>. Acesso em: 16 maio 2025.

SOUSA, José Raul de; SANTOS, Simone Cabral Marinho dos. Análise de conteúdo em pesquisa qualitativa: modo de pensar e de fazer. **Pesquisa e Debate em Educação**, Juiz de Fora, v. 10, n. 2, p. 1396-1416, 2020. Disponível em:
<https://periodicos.ufjf.br/index.php/RPDE/article/view/31559>. Acesso em: 05 jan. 2026.

SOUZA, André Lemos de. **Formação de mediadores judiciais**: conteúdos, metodologias e efeitos de um curso de mediação. 2020. 136 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/29910>. Acesso em: 07 dez. 2025.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Retalhos de Mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

SPENGLER, Fabiana Marion; BITENCOURT, Caroline; TURATTI, M. (Orgs.). **Políticas públicas no tratamento dos conflitos**: um novo olhar para a jurisdição. São Paulo: EAE Editorial, 2012. 160 p.

STOCCO OTTOBONI, Maria Fernanda; NUNES, Juliana Raquel. O acesso à justiça sob a perspectiva da sexta onda renovatória e o uso da tecnologia. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, v. 9, n. 1, 2023. Disponível em:
<https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/9669>. Acesso em: 28 out. 2025.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo, tecnologia e acesso à justiça**: construindo o sistema de justiça digital. São Paulo: Juspodivm, 2022. 416 p. ISBN 978-85-442-3758-8.

SUSSKIND, Richard. **Tribunales online y la justicia del futuro**. Traducción de la obra original “Online courts and the future of justice”. Wolters Kluwer: Madrid, 2020. E-book (não paginado)

TAKAHASHI, Bruno. **Jurisdição e litigiosidade: partes e instituições em conflito**. 2019. 300 f. Tese (Doutorado em Direito Processual) — Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019. Disponível em:
https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-07082020-014555/publico/3102423_Tese_Corrigida.pdf. Acesso em: 12 abr. 2025.

TAKANO, Camila Cardoso; SILVA, Lucas Gonçalves da. O Constitucionalismo Digital e as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (Tic). **Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias**, Florianópolis, Brasil, v. 6, n. 1, p. 1–15, 2020. Disponível em:
<https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgnt/article/view/6392>. Acesso em: 2 nov. 2025.

TASSIGNY, Mônica Mota; GONDIM, Victor Sampaio. Ensino Jurídico e as Novas Tecnologias: O que Espera os Futuros Profissionais do Direito?. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, [S. l.], v. 15, n. 3, p. e40152, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/40152>. Acesso em: 2 nov. 2025.

TEIXEIRA, Sergio Torres; ORENGO, Beatriz Souto; COSTA, Pâmella Giuseppina Parisi. Novas tecnologias e direito: uma análise do acesso à justiça na era digital. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/63093>. Acesso em: 28 out. 2025.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (coords.). Participação e processo. Rio de Janeiro: Revista dos Tribunais, 1988. p. 117–136.

XAVIER, Vinicius de Moura. Políticas públicas: propostas para a racionalização do acesso à justiça. **Revista do Instituto de Direito Brasileiro – RIDB**, Ano 3, n. 8, p. 6331–6358, 2014. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/ridb/2014/08/2014_08_06331_06358.pdf. Acesso em: 15 abr. 2025.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTAS

1. A Experiência Presencial

Para começarmos, poderia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior a pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

2. A Transição para o Digital

Pensando na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como as principais vantagens e os maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho de mediação?

3. Impacto nos Resultados

Em sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar? Considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos, o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

4. Olhando para o Futuro: Infraestrutura e Melhorias

Para finalizar, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências? E quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) E TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE ÁUDIO

Esclarecimentos

Este é um convite de participação na pesquisa intitulada "ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: UMA ANÁLISE DAS AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA POR VIDEOCONFERÊNCIA NO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE MOSSORÓ/RN ENTRE OS ANOS 2016 E 2024", de autoria de Luan Fonseca Araújo, sob orientação do prof. Dr. José Albenes Bezerra Júnior.

Sua participação é voluntária, o que significa que poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade. Caso decida aceitar o convite, participará de uma entrevista semiestruturada sobre a transição das audiências de família do formato presencial para a videoconferência e os impactos dessa mudança na atuação dos mediadores/conciliadores.

As informações coletadas serão organizadas em banco de dados para fins acadêmicos. Essa pesquisa tem como objetivo geral: identificar os impactos provocados pela mudança do formato de realização das audiências de família do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de Mossoró/RN. O estudo permitirá traçar as fragilidades e locais de convergência sobre a temática, bem como analisar a efetividade e os desafios da mediação familiar no ambiente virtual.

O tema é relevante por buscar contribuir para o aperfeiçoamento das práticas institucionais do CEJUSC Mossoró/RN, fornecendo subsídios para o desenvolvimento de ações voltadas à promoção do acesso qualificado à justiça e à adaptação do sistema judiciário aos novos paradigmas digitais.

O risco mínimo a que o participante da pesquisa estará exposto é o de desconforto ou cansaço ao responder às perguntas, ou eventual divulgação do teor da entrevista. Esse risco será minimizado mediante: anonimização dos dados (não identificação do entrevistado no texto final), garantia de que o participante se sinta à vontade para responder aos questionários, e garantia de que as perguntas versarão unicamente sobre a atuação profissional e o funcionamento da Instituição.

Os dados coletados serão, ao final da pesquisa, armazenados sob a responsabilidade do pesquisador durante o processo de escrita da dissertação e, após a gravação e transcrição para o trabalho, os áudios serão excluídos, a fim de garantir a confidencialidade, a

privacidade e a segurança das informações.

O entrevistado expressa sua anuência na gravação de áudio do conteúdo da entrevista, a ser usada unicamente para os fins desta pesquisa, especificamente para a degravação do conteúdo, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018). Você ficará com uma via original deste TCLE e toda a dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para o pesquisador responsável.

Não será efetuada nenhuma forma de gratificação por sua participação. Os dados coletados farão parte do trabalho, podendo ser divulgados em eventos científicos e publicados em revistas nacionais ou internacionais. O pesquisador estará à disposição para qualquer esclarecimento durante todo o processo de desenvolvimento deste estudo.

Após todas essas informações, agradeço antecipadamente sua atenção e colaboração.

Consentimento Livre

Eu, _____, **concordo em participar desta pesquisa.** Declaro, para os devidos fins, que fui devidamente esclarecido quanto aos objetivos da pesquisa, aos procedimentos a serem realizados e dos possíveis riscos que possam advir de tal participação.

Foram garantidos a mim esclarecimentos que venham a solicitar durante a pesquisa e o direito de desistir da participação em qualquer momento, sem que minha desistência implique em qualquer prejuízo. Autorizo assim, a publicação dos dados da pesquisa de forma anônima.

Mossoró, ____/____/____.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE ÁUDIO

Eu, _____, depois de conhecer e entender os objetivos, procedimentos metodológicos, riscos e benefícios da pesquisa, bem como de estar ciente da necessidade da gravação de áudio produzido por mim, especificados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), **AUTORIZO**, através do presente termo, o pesquisador **LUAN FONSECA ARAÚJO**, autor da dissertação intitulada "**ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: UMA ANÁLISE DAS AUDIÊNCIAS DE FAMÍLIA POR VIDEOCONFERÊNCIA NO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE MOSSORÓ/RN ENTRE OS ANOS 2016 E 2024**" a realizar a captação de áudios que se façam necessários sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes.

Ao mesmo tempo, libero a utilização destes áudios (suas respectivas cópias), unicamente para fins científicos e de estudos (escrita da dissertação), o qual deverá, tão logo seja degrevado/transcrito, ser excluído, em favor do pesquisador da pesquisa acima especificado.

Mossoró, ____/____/____

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do Participante

APÊNDICE C - ENTREVISTAS GRUPO 1

PARTICIPANTE 1

Pergunta 01: Para começarmos, poderia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 01: Ah, no tempo tempo anterior à pandemia, é, eu acho que pela situação particular minha, foi muito desafiador, porque, como era algo presencial, eu estava no primeiro semestre da, da faculdade, então não tinha tanto, tanta, tanto conhecimento assim de atuação, de termos específicos, logo, que normalmente no tribunal, nós entramos, mas nós não recebemos o curso. Então, é, lidar com pessoas, porque quando a gente fala sobre mediação, né, o mediador, ele, tem que ter um traquejo ali, tem que ter, é, toda, toda uma forma de se expressar, saber o timing certo das coisas. Então, naquele tempo me faltava, me faltava, né, bastante disso. Eu não tinha no, principalmente no início ali, em 2019, foi, no ano de 2019, não tinha tanta familiaridade com a com a mediação. E, também, é, voltado ao fato de que, é, os normalmente nas, nas mediações de família, a gente sempre lida com muitas emoções. Então, normalmente, é, tanto das partes, né, quanto também dos advogados. E lidar com os advogados era um pouco mais difícil. No presencial. é, só que com o tempo também, é, a gente vai tendo mais familiaridade, mais confiança na atuação, devido às experiências que a gente vai presenciando, porque normalmente é assim, acho que o grande gargalo da atuação como mediador, é, no tribunal, é justamente a questão de não ter o curso, não tá ali preparado. Então, a gente acaba lidando com muitos, muitos outros desafios na hora da atuação, mesmo que a gente passe, é, por algumas experiências assistindo a algumas audiências ali no início. Então, tem a questão da, como é que eu posso dizer, da, da imponência ali dos, dos advogados, né? A gente se sente às vezes um pouco acuado, é, no presencial. é, tem a questão da, das próprias partes mesmo, porque no presencial elas estão, é, com toda a atenção voltada para aquele momento. Então, a gente tinha que ter um certo cuidado maior, né? Elas estavam realmente, é, mais atentas para o que estava acontecendo. Então, dentro da mediação presencial, nós tínhamos esse desafio um pouco maior de equilibrar ali o, as emoções, as partes, notar o que que estava acontecendo. é, o tempo também, ele era um pouco mais restrito, porque eram muitas audiências, né? Então, em meio às audiências de mediação, tinham as, as audiências de conciliação também. é, só que eu acho que o grande ponto é que, pelo menos naquele tempo, em 2019, é, quem realizava, a maioria das pessoas que realizavam as audiências de mediação eram profissionais da psicologia o que já era assim, um grande, um grande diferencial que hoje em dia a gente não perdeu, né, acabou se perdendo.

Pergunta 2: Pronto, eu vou passar para a segunda pergunta. Agora, pensando na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como as principais vantagens, os maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho de mediação?

Resposta 2: Olha, acho que a principal, assim, o principal desafio é justamente porque, é, existe uma distração maior das partes, né? Então, muitas vezes, a gente consegue perceber que uma parte tá na audiência, mas tá ali fazendo outras coisas, né? Ou às vezes tem a questão da interrupção. A própria confidencialidade, ela foi, é, assim, deixada um pouco de lado, porque, por mais que a gente desse essa informação para as partes, a gente não conseguiria impedir que, às vezes, nós até notávamos que tem algum outro terceiro ali, mas,

não, não tinha o que fazer, né? De fato. Então, a atuação do mediador ela acabou ficando um pouco mais restrita nesse aspecto de fazer com que as partes elas estivessem realmente ali presentes e compromissadas com a mediação que estava acontecendo, né? Porque, como a mediação ela tem um intuito de restabelecimento de vínculos, é, o formato presencial, querendo ou não, ele ajudava um pouco mais nisso. Mas, é, ele não é totalmente, não vou dizer que ele não tem também seus benefícios. Às vezes, por exemplo, partes que não tinham condições de ir até o fórum, a gente sabe que também as audiências em si, já era todo aquele medo, aquele receio de tá ali presencialmente. Então, às vezes que você tá na sua casa e isso não é tão, tão evidente. Eu vejo também que, principalmente, é, em situações em que tinha algum histórico de violência doméstica, né? é, o formato, esse formato, é, online, contribuiu para esse tipo de audiência, porque uma parte, por exemplo, que chega ali, vai presencialmente ao fórum, já tem o receio, é, de estar naquele local, que muitas vezes não, não foi, nunca passou por uma experiência como essa. E ainda mais nesse contexto de ver, por exemplo, a outra pessoa ali, que tem o mesmo problema que teve, enfim. Já gera também, é, muito, muitas travas, né? Que o mediador, querendo ou não, vai ter que, é, trazer um certo afago ali pra parte. Acho que a parte do afago também é uma coisa que se tornou um pouco difícil. Presencialmente a gente conseguia fazer isso de outras formas, né, sem ser apenas com palavras, mas, é, virtualmente, isso também se tornou um pouco mais difícil de realizar. Pelo que eu percebo, é, a vantagem também de você, acho que tá, isso no virtual, é, o fato de que eu acredito que a gente até consegue equilibrar algumas situações, principalmente quando ocorrem desavenças assim, entre advogados ou entre partes. Porque você consegue ali tomar outras medidas, sem deixar que aquilo ali, é, se alastre, né? Um diálogo desproporcional.

Pergunta 3: Vamos para a terceira pergunta. é, na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Rapaz. é, eu não consigo me recordar muito bem a questão em números, né? Em números eu não consigo me lembrar. Mas, é, eu acho que mudou, tem seus impactos ali. Mas eu acredito que, assim, na realidade eu, eu não, nunca parei para pensar assim realmente a fundo. Até porque quando eu tive minha vivência presencial dentro da mediação, eu não atuava todos os dias, né? Durante, eu acho que praticamente um ano, como eu era voluntária, eu não atuei tanto, é, bem, na realização das audiências mesmo. Eu acabei exercendo bem mais agora nesses últimos tempos, quando já, já tinha mudado, né, para o virtual. Então, eu acredito que foi algo que mudou, né? Não necessariamente pra, pra pior nesses termos de realização de, de acordos. Porque, querendo ou não, é, possibilitou que as partes elas estivessem presentes muitas vezes em situações em que elas não conseguiriam estar se fossem presencialmente, né? No, no modelo virtual. Então, eu acredito que foi algo mais que, que mudou mesmo.

Pergunta 4: Pronto, eu vou passar para nossa última pergunta. Para finalizar, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências? E que sugestão você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 4: Acho que o início da implementação pra cá tiveram alguns desafios em relação a o, como é que eu posso dizer, meu Deus. O sistema utilizado. Primeiro foi um, eu não me recordo qual era, Web ou alguma coisa, e depois ele foi mudando até chegar o Teams. O Teams em si, ele é, eu, ele é bem lúdico, né? Eu acredito que ele é um sistema bem lúdico. Você consegue ali acessar de forma fácil. E o CEJUSC em si, ele tem excelentes equipamentos. Tem um bom computador, tem disponível uma boa internet. é, nós temos um

ambiente propício para a realização das audiências, de forma facilitada ali naquele local. Eu acredito que o que não existe, o que poderia existir assim, para o mediador que chega, eu acho que nem tanto para o mediador que já tá presente, é às vezes, é, uma, não, não seria um passo a passo de como as coisas devem ser feitas, né? A gente tem alguns, alguns passo a passos, mas se existisse algum vídeo de orientação, ou coisa desse gênero, né, que não fosse tão informal como o que nós já tentamos implementar, é, eu acredito que seria algo que ajudaria. Principalmente em questão de sistemas, de pastas, de locais. Apesar que isso já é feito pelos próprios mediadores e conciliadores, né? Do CEJUSC. Mas eu acredito que se fosse algo mais formalizado, é, um vídeo de orientação da utilização dos sistemas, e de como as coisas funcionam, é, seria mais célere, assim, na atuação. Ou seja, o CEJUSC, ele já tem ótimos equipamentos, né? Eu acredito, durante todo esse tempo que eu atuei, eu não tive grandes, grandes problemas, né? Foram mais situações em relação a sistema e acesso, é, foram mais situações pontuais. Mas eu também acredito que se houvesse, ah, ah, algo mais formalizado, seria melhor, principalmente para quem chega.

PARTICIPANTE 2

Pergunta 1: Para começarmos, poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC de Mossoró antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, como os desafios apresentados?

Resposta 1: Porque assim, na verdade, foram poucas as audiências totalmente presenciais, porque geralmente quando eu tinha presencial, era uma parte, né? A gente colocava numa sala específica com outro mediador pra auxiliar nas questões do computador e tal, e fazia com a outra parte virtual. Mas as poucas experiências que eu tive de audiências totalmente presencial, foram, digamos assim, bem tranquilas, não teve nenhuma intercorrência, assim, foi bem tranquilo, né? Deu pra, pra realizar a audiência normalmente, e foi uma experiência bem interessante, porque realmente como eu não tinha o costume, eu achei bem interessante.

Pergunta 2: Pensando nessa mudança pro formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição do presencial pro virtual? O que você apontaria como as principais vantagens e os maiores desafios para essa nova modalidade, que essa nova modalidade, a modalidade virtual, trouxe para o seu trabalho de mediação?

Resposta 2: Eu acredito que num panorama geral, né, trouxe mais benefício do que, do que malefício. Porque, né, possibilita que pessoas que moram muito distante, não têm transporte, é, elas participem da audiência. É, o que complica é geralmente quando, por exemplo, uma pessoa não tem ninguém perto para auxiliar e ela não tem facilidade com a tecnologia do celular, por exemplo, pra entrar. Mas é muito raro uma pessoa estar completamente sozinha, né, sem ter ali um filho, um vizinho, um parente que more perto, alguém que possa auxiliar, né? Que a pessoa diga assim, olha, eu tenho uma audiência virtual, você poderia me ajudar? Então, geralmente a gente vê que era isso que acontecia, né? Quando era uma pessoa mais idosa, uma pessoa mais humilde, não era letrada, que tinha uma dificuldade de ingressar, né, pelo celular, geralmente, seria o auxílio de alguém que estivesse perto, e isso possibilitava que ela participasse da audiência, né? Então, eu acredito que realmente é, é muito mais benéfico do que malefício.

Pergunta 3: Na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização do acordo? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Eu acredito que, que tenha melhorado, justamente pela questão da maior presença, né, das partes. É, eu acredito que tenha tido uma melhora, sim.

Pergunta 4: Para finalizar, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências? E que sugestão você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 4: Eu acredito que assim, é, não existe muito além onde a gente possa ir do que o que a gente faz lá, É, no próprio CEJUSC, né? Que é quando a pessoa procura, a gente fazer de todas as formas para auxiliar, né? É, ó, baixa esse aplicativo, você pode entrar dessa forma, reinicia o celular, se não tiver, é, dando certo a internet. A gente pode, a gente tenta, né, auxiliar de todas essas formas. Mas existe uma barreira, né, ali que a gente não consegue ultrapassar que é quando a pessoa realmente não tem ninguém perto para auxiliar, quando mora muito longe, quando a internet da pessoa realmente não está funcionando, o ambiente não favorece. Então assim, o que a gente pode fazer, é, lá no CEJUSC para auxiliar, né, a gente, eu acredito que a gente faz. A gente às vezes até, sei lá, tipo, passa muito, entre aspas, né, perde tempo. Não é perder porque a gente tá investindo ali um tempo ajudando a pessoa a entrar pra poder chegar a

um resultado, né? Mas assim, bastante tempo, tentando auxiliar as pessoas a participar da reunião, porque realmente é uma prioridade, né, que as pessoas consigam estar ali naquele momento para que a audiência possa ser ocorrida.

PARTICIPANTE 3

Pergunta 1: Para começar, poderia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, como os desafios apresentados?

Resposta 1: Eu nunca atuei como mediador ou conciliador, é, no formato presencial antes da pandemia. Eu já, antes da pandemia, participei acompanhando um advogado. Eu estagiava no escritório de advocacia e acompanhei uma advogada da qual eu era estagiário até o CEJUSC por mais de uma ocasião, mas as audiências não foram de família. Ah, teve uma audiência de família, sim. Uma audiência foi cível e uma audiência foi de família. Eu me lembro muito bem nesses primeiros contatos que foi muito interessante a conversa presencial, estar lá. Eu não era parte nem era advogado, mas estava acompanhando uma parte, estava acompanhando o advogado. Então eu senti que as partes deram bastante importância para o momento e pelo menos tiveram bastante disposição para conversar lá. Durante a pandemia e durante o meu período que eu estava no CEJUSC como mediador, né, é, fiz algumas audiências presenciais, mas porque as partes foram presencialmente. E também sinto que assim, apesar de que a audiência virtual, ela, por vezes, funciona. Ela tem suas vantagens. Eu sinto que na audiência presencial, talvez porque as partes já se locomoveram até o momento, já gastaram tempo, já reservaram sua tarde, elas estão geralmente um pouco mais adeptas a conversar, abertas a ouvir e até evita algumas outras situações de precisar de tempo, quando ela não está no momento de falar, desligar a câmera, desligar o microfone. Então, assim, eu sinto que há uma diferença entre a audiência virtual e a audiência presencial.

Pergunta 2: Bom, eu vou passar para a próxima pergunta. Pensando na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como principais vantagens, maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho na mediação?

Resposta 2: Eu acho que das principais vantagens, é, muitas vezes eu vi quando estava no escritório e depois também, a dificuldade de algumas partes tinham de se locomover até a cidade de Mossoró, no caso, para realizar a audiência. Algumas eram do interior, algumas estavam viajando, então tinha que pedir uma, um, uma licença do trabalho, sair do trabalho, às vezes gastava a manhã ou uma tarde inteira. E se a outra parte não comparecesse, então era uma grande dificuldade reservar esse espaço. Então eu acho que as audiências virtuais ajudaram muito nisso. Na possibilidade de a pessoa reservar um tempo menor, lógico, ele tem que reservar o tempo para se conversar, mas talvez ele não perdesse toda uma tarde. A dificuldade da locomoção, a gente já, já chegou a ter que ir buscar a parte em casa para poder levar ela até a audiência, como quando eu estive no escritório, né, não quando eu estive como mediador. E como mediador eu também vi a possibilidade da parte, é, que estava em outro estado, que estava em outra cidade, até acho que estava em outro país a gente já fez certa vez. Então, possibilitou que o momento ocorresse sem ter que pedir remarcação para sei lá quando a pessoa volta para o estado, sei lá quando a pessoa volta para o país, ou para suprir outras necessidades também. Então, a audiência virtual permitiu isso. É, acredito que também agilizou um pouco nos processos onde não, assim, as partes estavam cumprindo por obrigação, então o momento era mais rápido, ela não, não despendia de tanto tempo. Mas a gente também viu muita dificuldade, né? Assim que entrei, eu observava muito a dificuldade das partes de utilizar os sistemas, né? Era um sistema prioritário Microsoft Teams. Então, a dificuldade que as partes tinham, não, até os advogados, mas principalmente as partes que ingressavam no processo. E utilizar o Teams, qualquer problema que dava, eles entravam em contato com o advogado, que pedia pra gente

entrar em contato com eles para explicar como era. Se o sistema da videochamada desse algum defeito, também atrasava bastante a audiência. Então a gente ficava tentando resolver. E até a gente que passou por um treinamento interno de usar o sistema, mas não um treinamento próprio do tribunal, né, para usar os sistemas. Então, o aprendizado era passado ali dentro da secretaria de quem sabia para quem estava chegando. Então, qualquer rotatividade maior que saísse muita gente, os que entravam vinham com o mesmo, a mesma informação, ainda de como usar os sistemas da videochamada, né? Mas então, essas dificuldades, eu, como mediador, já sofri bastante em audiências também. A parte, por mais que estivesse em casa, a internet dela não era suficiente para fazer uma chamada de qualidade, que desse pra eu ouvir e ser ouvida. Então, muitas vezes, quando ela terminava de falar, ela dizia, eu vou desligar aqui a minha câmera porque senão o áudio fica ruim. Ela desligava e invariavelmente tava fazendo uma conversa ali que não tava vendo a reação dela, não tava vendo se ela concordava, não tava vendo se ela queria falar. Então, ficava quase aquilo cumprindo a obrigação, ela falando o que ela queria, depois fechava a câmera e o microfone. Então, tinha essas dificuldades, a queda da conexão também, tava ali no momento, conversava sobre alguma coisa, caía a conexão, parava 15, 20 minutos, meia hora. Lógico, que é isso, a gente pode continuar uma conversa outra hora, outro dia, mas dava um corte ali que se fosse presencialmente, lógico que não teria, né? E eu até acredito que o virtual, é, também permitia algumas outras formas que a gente, é, veria logo de cara que evitasse, né, formas de desrespeito, mas que acabava ocorrendo, quando a parte que estava no mesmo local que o advogado, por exemplo, e quando terminava de falar, eles ficavam conversando entre si e não escutando o que a outra parte estava apresentando agora, né, suas necessidades. Então, a parte ficava conversando com o advogado e claramente não estava ouvindo. Então, a gente tem que parar a reunião novamente, pedir que ela escutasse, uma coisa que se estivesse em todos sentados numa mesa redonda, né, conversando, não tomaria essa atitude de virar ao lado e ficar conversando com o advogado enquanto a outra fala. Aquele momento é para eles mesmo se conversarem, né, como a gente diz. A gente tá para facilitar essa conversa e em alguns momentos os meios virtuais dificultavam essa conversa.

Pergunta 3: Em sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Eu tenho uma perspectiva, novamente, das audiências presenciais que eu fiz, já foi durante a pandemia, então foram menos. Eu acredito que permitiu que mais audiências fossem realizadas. Eu tenho a impressão, e do que eu convivi como estagiário do escritório, eu tenho a impressão que mais audiências não ocorriam por ausência das partes, ou porque a parte chegava atrasada ao fórum, informando algum problema, que chegou ao fórum e não estava com o vestimenta adequada, ou que não sabia onde era o fórum, né, onde era a secretaria do CEJUSC. Então, evitou alguns problemas que fizeram mais audiências ocorrer, mas tenho uma impressão, pelo menos, de que, é, essas audiências da maneira virtual foram cumpridas mais como, mais uma etapa. Então, as partes não davam a mesma devida importância que davam como se estivessem sentados à mesa presencialmente, né? As audiências presenciais mesmo. Tenho essa impressão, pelo menos.

Pergunta 4: Agora eu vou passar para a última pergunta para finalizar. Falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências e que sugestão você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 4: Em relação à estrutura, né, tecnológica, a gente tinha um número que eu considero suficiente, adequado de máquinas. A gente conseguia fazer um, uma alocação para que todas as audiências marcadas para o mesmo horário fossem atendidas, né? Nesse quesito eu acredito que

funcionava suficientemente. E tinha a disposição de câmeras, de, de microfones e fones de ouvido, né? Nesse quesito eu acho que em nenhum momento o conciliador ficava, ficava limitado. O que acabava limitando mesmo era o equipamento das partes, né? Por vezes, se elas fossem presencialmente, a gente conseguia alocar uma sala para elas participarem. Mas se elas estivessem em casa, nem sempre a gente conseguiu ouvir eles com tanta qualidade, eles não estavam sempre de fone ou sempre de microfone, ou num canto silencioso como o canto que a gente dispunha, né, várias salas que, que a gente tinha para os mediadores e conciliadores ficar. Mas eu acredito ainda também que assim, e poderia ser melhorado, né? A gente sempre pensa, essas conquistas foram, foram, assim, cada vez a gente se organizou no quesito de ter silêncio nas salas, se organizou no quesito de arrumar fone de ouvido para que não ficasse o áudio aberto para todos, né? Então somava no, na confidencialidade, somava também no próprio conciliador escutar melhor, entender melhor que as partes estavam vivendo. Então, a gente não tinha fone de ouvido, depois conseguiu fone de ouvido. Então, foi etapas que foram sendo conseguidas. E tem sim, acho que acredito, formas de melhorar, né? Assim, se eu pensasse de uma maneira ideal, seria, é assim, ter mais instrução para as partes participarem na audiência. Por vezes, no dia, elas, é, iam ter o primeiro acesso, a gente tentou fazer com que elas baixassem o aplicativo antes, testassem antes, mas às vezes na hora da audiência elas vinham perguntando alguma informação, ó, tá dando esse problema. Então, o conciliador tinha que se mobilizar, alguém que estivesse no telefone, é, que ficava responsável para esse contato, né, o telefone funcional, tinha que se mobilizar para ensinar a parte. Então, assim, se eu, eu acho que a gente em nenhum momento elaborou um manualzinho que ensinasse bem como a parte ingressasse nessa audiência por meio do software, né, pelo Microsoft Teams. Ou ver também, se possível, alguma forma de facilitar, né? Acho que é uma limitação do software, mas de facilitar a participação como visitante, é, das pessoas realmente externas à instituição, que não precisasse colocar o e-mail, que entrasse como visitante. Que eu acredito que facilitaria para as partes ingressarem nas audiências, partes, jurisdicionados e advogados, defensores. Ingressar na audiência e participar ali com o controle de quem, quem tivesse mediando a sala, realmente administrando ali a sala, de retirar e colocar as pessoas, mas de uma forma mais facilitada. Eu vejo que uma grande dificuldade era assim, a pessoa ingressar, não, não tem o e-mail, não, meu e-mail não tá funcionando, não, tá pedindo um código, um código da sala, senha da sala. E a gente, nós mesmos não tínhamos essa informação, ou desconhecíamos que seria necessário esse código. Passávamos o link, né, que era a instrução que nós tínhamos, e para a parte não funcionava. Então, ficava essa barreira que a gente não sabia nem o que fazer, né?

PARTICIPANTE 4

Pergunta 1: Pra começar, é, poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia no formato presencial. Quais eram os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior a pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Bom, é, eu iniciei julho de 2022, então foi um pouco da pandemia. Ainda fiz algumas audiências presenciais, mas um pouco antes, sim, e iniciei na minha residência no CEJUSC, é, a iniciar as audiências em forma, no formato virtual. É, como as duas modalidades eu vi que existem os seus prós e contras, né? é, na modalidade presencial. A gente identificava, é, talvez até um maior respeito pela presença do outro, é, um contato mais próximo. É, aquele, aquele contato amplo, falei, presentes, é, um na presença do outro, é, no início a gente defendia muito isso, que, é, essa, essa a presença das partes tinha, é, essa parte positiva deles se respeitarem mais, né? O que não a gente temia que não acontecesse na, no formato, é, virtual. Pelo distanciamento. Então, como é que eu posso dizer, o formato presencial tem essa vantagem do respeito.

Pergunta 2: Eu vou passar para a nossa segunda pergunta, é, pensando nessa mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como as principais vantagens, maiores desafios que essa nova modalidade, a modalidade virtual, trouxe para o seu trabalho de mediação?

Resposta 2: O formato virtual tem a vantagem, é, da, da comodidade, né? As partes poderem fazer, participar da audiência de suas residências, de seus trabalhos. É, em muitas ocasiões a gente realizava a audiência, as pessoas viajavam, é, até com o motorista, a gente chegou a fazer, é, no momento do trabalho. Então tem essa questão da da comodidade mesmo, de não precisar, é, se deslocar até o local, é, físico da audiência. Então é isso, eu acho que a questão da comodidade, né? Da locomoção, acho que a maior vantagem da audiência virtual. A acessibilidade de algumas pessoas também que, idosos que tem mais dificuldade, pessoas hipossuficientes também, que tem dificuldade para se deslocar. Então, acho que essa é a maior vantagem das audiências. Também para os advogados também, poderiam fazer as audiências, é, nos seus próprios escritórios. Então, essa é a maior vantagem que eu vejo na modalidade virtual.

Pergunta 3: Na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Creio que não houve grandes mudanças no resultado não da mediação. Até porque foi muito trabalhada essa questão, né, da adaptação. No início houve uma resistência até dos próprios conciliadores, mediadores, é, que tem a questão dos aparatos tecnológicos que a gente não estava, é, adaptado, mas foi feito um preparo e tudo caminhou. Não, não, não, não, é, na minha experiência eu não vi, é, não encontrei, é, impacto no resultado. é, pra finalizar a nossa última pergunta. Teve nenhum impacto, né, eu não vi, não vi impacto no resultado. O objetivo maior da conciliação da mediação.

Pergunta 4: Pronto, pra finalizar, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências e que sugestão você daria pra aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 4: Quanto à estrutura do CEJUSC é muito boa. Muito boa. Porém, sempre há o que melhorar, né? é, o número muito alto de muito, é, uma demanda muito alta, né, de audiências,

muitas vezes o conciliador, é, não, é, conseguiu uma, é, de antecedência, uma sala. Audiências. Às vezes, é, da última hora que eu consegui uma sala, então acho que aumentasse, né, o número de salas, é, do CEJUSC, acho que poderia, sim, para para o trabalho do conciliador, aumentar a estrutura do, das salas também.

PARTICIPANTE 5

Pergunta 1: Para iniciar, poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à, à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Eu não, não vivi o formato exclusivamente presencial, né? Eu entrei no CEJUSC já em 2023. é, o formato é, virtual já estava instituído, mas quase sempre chegava uma audiência, pelo menos por dia, chegava alguma audiência que era feita no formato presencial, né? E, pelo menos para mim, o grande diferencial dos dois modelos é que no presencial, nós ficava ali frente a frente com as pessoas a serem, é, a serem submetidas à mediação, né? Aí você via os sentimentos um pouco mais à flor da pele, e assim você conseguiria identificar melhor as necessidades e até, é, dar melhores orientações às partes que buscavam a mediação no Serviço de Mossoró, né? E também na tratativa com os patronos, os advogados dessas partes, né? Pelo meio virtual, a gente fica muito preso ao funcionamento do áudio da outra pessoa, né? Ou então o funcionamento da internet, da conexão da pessoa que tá do outro lado. Presencialmente não, a comunicação é feita, se a pessoa não entende, você consegue retificar. Agora, se cair a internet, você tem que iniciar novamente o diálogo e isso gera um pouco de prejuízo, né? Até o atraso na comunicação, que você fala para chegar ao do outro lado, ele gera um pouco de prejuízo.

Pergunta 2: Eu vou passar para a segunda pergunta. é, pensando agora no formato virtual, na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção sobre essa transição do, do presencial pro virtual? O que você apontaria como as principais vantagens, maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o trabalho, o seu trabalho na mediação?

Resposta 2: Bem, a, a modificação do exclusivamente presencial para a adoção do modelo virtual e até híbrido, né, que eu diria que tá sendo feito mais híbrido, a, é que foi benéfica em partes, né? Às vezes livra a pessoa que vai participar da mediação e conciliação de gastar com deslocamento até o local físico do fórum, ou então o local físico do, é, escritório do seu advogado. Né? A realidade, pelo menos aqui em Mossoró, é que as pessoas que moram mais afastadas do centro têm dificuldade em ir até o fórum, porque o fórum fica afastado do centro também, né? é, para mim, a grande dificuldade desse modelo é justamente o acesso das pessoas à tecnologia. Nem todo mundo é, tá fazendo o quê? Uns cinco anos que o Teams já é adotado aqui na comarca de Mossoró, né? As audiências estão sendo feitas em modo virtual desde da pandemia também, mas nem todo mundo ainda sabe como acessar uma audiência pelo link do Teams, como baixar o aplicativo, de qual maneira você entra, né? Esse tipo de coisa e até como se manter na sala, que às vezes a pessoa entra, vê pessoas estranhas e sai, né? é, essa é uma desvantagem. Para mim, a vantagem é a celeridade em realizar o procedimento e também a ajuda das pessoas não precisar se deslocar para um local tão distante para participar do procedimento da mediação ou conciliação.

Pergunta 3: [nome omitido], você falou sobre as pessoas não saberem a, enfim, como utilizar o Teams. O CEJUSC ou o próprio Fórum aqui da Comarca de Mossoró, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte, possui algum passo a passo para os jurisdicionados, algum arquivo?

Resposta 3: Não, no momento que eu saí do CEJUSC, não havia um passo a passo oficial de como acessar o Teams e como utilizar os links, né? O que fazia a prática na época, é quando chegava a, por exemplo, lá na audiência, o assistente do CEJUSC entrava em contato e dizia, tô com dificuldade, aí dizia, não, você vai apertar nesse link, ele vai pro navegador, né, do seu celular, você precisa ter um aplicativo baixado, né? E aí você, a gente tinha que explicar que não precisa, não precisava fazer uma conta no aplicativo, ou então se já tinha, era só apertar que já

era direto, né? Não havia um passo a passo específico e até hoje, aqui na Defensoria Pública, que é uma outra plataforma, e também não tem um passo a passo de como acessar conciliações. O passo a passo é como se comportar na conciliação, o que fazer durante e depois, né? Que é procurada a Defensoria. Mas, é, do acesso, eu não vi nenhum material falando sobre acesso não.

Pergunta 4: Na sua opinião, como a videoconferência, ela impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização de acordos? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 4: Eu não tenho assim parâmetro correto de como era antes, né? A taxa de sucesso. Mas assim, na minha experiência, o fato da mediação ser feita de forma virtual, prejudica bastante o tete a tete do mediador com a pessoa que tá sendo, é, que está no procedimento na hora, né? A parte e o advogado. Porque você tá aqui com uma, uma tela, né? Uma tela que às vezes é pequena, como essa tela do celular que eu tô falando agora. Você não consegue captar as emoções da pessoa que tá ali na sua frente, é, buscando resolver, entre aspas, uma questão que é complexa, né? A maioria das mediações envolve questões de família, né? Pessoas que casaram juntas há mais de 30 anos, que têm filhos, né? São questões bem complexas, você tem que resolver pela tela de um computador ou pela tela de um celular. é, nesse ponto, eu acho que foi prejudicial, porque tirou muito a convivência de estar todos no mesmo ambiente e se conversar, né? De fato, você sentir o ambiente antes de dar qualquer orientações. Na minha opinião, é, foi prejudicial nesse ponto, né? Foi benéfico porque as pessoas conseguem participar mais facilmente. Mas da mesma forma, consegue se ausentar mais facilmente, né? Você pode simplesmente desligar isso aqui e não participar mais do, do procedimento.

Pergunta 5: Para finalizar, é, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para a realização dessas audiências? E quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 5: Ah, a infraestrutura do CEJUSC aqui, eu acredito que seja uma das melhores, se não for a melhor, né? Porque são várias salas, todas equipadas com computador, fone de ouvido, fones, né, com supressão de ruído. é, dá tranquilamente para você colocar o assistido numa sala, e se a outra parte comparecer também colocar em uma sala separada, sem precisar deslocar a pessoa para muito longe, né? Além disso, o suporte de ter os conciliadores do pré também ajuda bastante, né? Até os servidores são formados e são, na parte da infraestrutura, o CEJUSC aqui tá, não deixa nada a pear, nada a desejar. Para mim, a melhoria, a melhoria que poderia ser feita no processo da mediação virtual era antes de ser realizado, ser mandado uma cartilhazinha com explicações sobre o procedimento, o que a pessoa poderia esperar, o que vai acontecer lá, dizer que não é um procedimento obrigatório, é um procedimento voluntário, né? Até para que assim, é, se o advogado diz algo que não tá condizente, a parte ter acesso ao que é de fato, estipular na lei, né? Ou então somente confirmar o que o advogado já disse, né? A prática da Defensoria a gente vê que uma, é, dito uma coisa que o assistido não entende quando chega lá, né? Que a prática, aqui a gente vê mais o ser orientado para o litígio do que para a própria conciliação. Então eu acredito que um material informativo antes de ser realizado a audiência, né? Que geralmente é uns quase 30 dias, né, para intimação e a audiência, ajudaria bastante, é, nas mediações, pelo menos, acredito.

Pergunta 6: [nome omitido], é, depois da sua fala me vieram dois questionamentos. é, nas audiências, quando você comentou que as partes, elas vão presencialmente para o CEJUSC, quem costumava ficar com, com as partes, eram os próprios mediadores e conciliadores para acompanhar?

Resposta 6: Isso. Na maioria das vezes, o conciliador que estava responsável pela audiência e morava, ficava com as partes na sala, se fosse o caso, né? Se tivesse duas salas vagas, poderia

colocar a parte autora numa sala, sob a supervisão de outro conciliador, e a parte requerente em uma sala separada, também sob a supervisão do conciliador ou algum servidor que estivesse disponível no momento, né?

Pergunta 7: Havia algum técnico de informática para dar suporte a vocês nessas audiências virtuais lá no CEJUSC?

Resposta 7: Sim. Quando era necessário fazer alguma, algum, dava algum problema no Teams, ou então a câmera não tava abrindo. A gente podia abrir o chamado, né, pelo sistema do Tribunal, que vinha assim um técnico para ajudar, caso fosse necessário.

PARTICIPANTE 6

Pergunta 1: Poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual sua experiência com tal formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Antes da pandemia, eu já estava no Cejusc. Só que, como eu era da parte da tarde, a audiência de família eram mais distribuídas para o pessoal da manhã. Eu ficava mais com a parte de Juizado Especial. Mas eu tive, sim, algumas experiências, é, fazia algumas audiências. Eram bem menos do que na segunda vez que eu entrei, mas fazia. Eram tranquilas. Assim, o maior desafio mesmo era a presença das partes, né? Que, como era presencial, o que acontecia era que às vezes as partes não iam. Mas, como eu fazia poucas, não, não tinha muitos problemas, não.

Pergunta 2: Você recebeu algum curso pra, antes de iniciar? Por exemplo, você chegou no Cejusc, já teve um curso de formação, ou você chegou e já foi realizar as audiências?

Resposta 2: Não. Na primeira vez que eu entrei na graduação, eu entrei, é, não teve. Teve um curso, mas não foi assim que eu cheguei. Mas teve, sim, um curso, mas não foi de imediato. É, a gente já fazia as audiências, mas com aquela, com aquele aprendizado assim, um ensinando o outro. O curso mesmo veio um pouquinho depois, mas teve, sim, um curso. Não foi de imediato, entendeu?

Pergunta 3: Pensando na mudança para o formato virtual, você falou que foi, teve dois vínculos, né? Qual a sua percepção geral sobre essa transição? Desde a pandemia, o que você apontaria sobre as, enfim, como principais vantagens, maiores desafios para essa nova modalidade, que essa nova modalidade trouxe para o trabalho da mediação familiar, nas audiências de família, por exemplo?

Resposta 3: Eu percebi assim, que as pessoas, elas se sentiam mais confortáveis pra participar, até por não estar no ambiente do judiciário, em si, estar em suas casas. Só que, em contrapartida, o virtual, ele é um pouco complicado, assim. Não é todo mundo que sabia mexer. Querendo ou não, a comunicação às vezes ficava complicada, porque por questões técnicas mesmo. Uma falha na internet, ou até pessoas idosas mesmo, que não tinham acesso. Mas, na questão das presenças, facilitou muito, porque a pessoa não tinha que se deslocar até o fórum. Então, assim, querendo ou não, era uma facilidade. Quando aconteceu a pandemia, passou um tempo sem audiência, ficou um bom tempo sem audiência. E aí a gente foi retomando, é, com as audiências pré-processuais. E como eram audiências que as partes, elas, é, estavam de acordo com o objeto que estava sendo tratado, não tinha advogado e tal. É, a gente acabava tendo mais facilidade, assim, porque tratávamos diretamente com as partes, explicávamos como funcionava a plataforma, e aí essa questão de ausência não existia muito. Tinha a dificuldade de adaptação, que foi até pra gente uma dificuldade, mas deu certo. Eu acredito que até hoje continue assim. A gente acabou saindo de lá, mas eu acredito que essa, a prática do processo virtual online continua até hoje. E muitas pessoas foram beneficiadas, porque eram gratuitas. Muita gente conseguia resolver suas vidas nessa época.

Pergunta 4: Na sua opinião, é, a videoconferência impactou nos resultados da, da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização do acordo, o resultado final? Melhorou, piorou, apenas mudou?

Resposta 4: Então, assim, como eu te disse, antes da pandemia, eu não tinha muita experiência em fazer audiência de família, porque como eu era da tarde, eu ficava. Era eu, [nome omitido],

eu não sei quem são as pessoas que você vai entrevistar, mas a gente ficava na tarde, e o número de audiências de família era bem reduzido. Até porque a Defensoria, ela vinha pela manhã. Aí a gente ficava com toda a pauta do Juizado Especial, que essa pauta ela não existiu mais depois da pandemia. E aí assim, eu não vou saber te explicar, se teve um impacto quanto à ausência, quanto a isso, porque minha experiência foi pouca. Então eu não sei. O que eu posso te dizer do virtual é que, eu percebi assim, uma facilidade das pessoas participarem, principalmente por não ter que, não ter essa questão do deslocamento até o fórum. Porque muita gente que a gente atendia, era até da zona rural, de bairros longe.

Pergunta 5: Para finalizar, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e infraestrutura do Cejusc para essas audiências virtuais? Você teria alguma sugestão para aprimorar o processo de mediação por videoconferência, a realização dessas audiências de forma virtual?

Resposta 5: Eu acho que hoje já tá bem melhor, porque no começo foi um desafio. Mas, assim, como, eu acredito que foi um desafio para todo mundo, porque era uma coisa nova, e todo mundo teve que se adaptar. No começo, eu não vou lembrar o nome da plataforma, a primeira plataforma que teve, mas era bem complicada essa plataforma. Mas a gente teve todo o suporte, eu lembro, que a gente teve todo o suporte de ensinamento mesmo, de se reunir para aprender a mexer no sistema, e aí foi dando certo. Eu acredito que hoje tá bem melhor. Não sei qual é a plataforma que estão usando hoje.

Fala do entrevistador: Eu acredito que seja o Teams.

Continuação da Resposta 5: Pronto. Eu sei que eu acho que foi o Zoom. Agora, a primeira mesmo eu não, não vou me recordar pra te dizer, talvez [nome omitido] lembre. Mas era bem complicada. Mas dava certo, dava certo. Deu certo, e tá dando certo até hoje, eu acredito.

PARTICIPANTE 7

Pergunta 1: Para iniciar, poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no Cejusc, antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, como os desafios apresentados nessa modalidade?

Resposta 1: Vamos lá. Eu entrei no Cejusc no início de, no final de 2015. Então a gente tava aí, é, com início a, o direito, né? O mundo do direito tava tateando aí o que era o novo CPC. O novo CPC previa essas audiências de conciliação, né? Na época chamadas de, inicialmente, de conciliação. E como meios alternativos de se solucionar esses, esses litígios. Então, assim, o primeiro desafio que a gente teve que lidar é compreender de que maneira esse Cejusc funcionaria na prática. A gente ainda trabalhava na época com cadastros físicos também. Havia o fato de que o Cejusc, até hoje, na verdade, eles estão, é, se estruturando de maneira profissional como parte dos tribunais. Em que sentido? É, hoje que a gente tá falando sobre cursos, as formações do CNJ. E naquela época, como ainda é hoje, mas a gente tá aí num momento de transição, pode-se dizer assim, era um local de apenas estagiários. Então, havia aí uma deficiência técnica, vamos dizer assim, não por termos estudantes, mas por além disso, além de estarmos em formação acadêmica ainda, também tem o fator de que a gente tava tentando entender o que esse novo CPC vinha para nos dizer. O que é que ele ia exigir de estrutura do Judiciário, né? Então, assim, foi muito para além de como lidar com a audiência de conciliação e mediação. Foi muito sobre como o sistema de justiça vai se estruturar pra que esse novo CPC possa ser vivenciado na prática. Então, as problemáticas foram mais estruturais no início, é, mais do que como nós faremos, como nós estruturaremos as audiências em si, as sessões de mediação em si. Então, é, é, é, o que a gente encontrou realmente nesse início foi uma questão estrutural. E para com as audiências em si, eu acho que as maiores dificuldades eram, o fato de nós estarmos em formação, sermos pessoas muito jovens, às vezes nos trazia uma insegurança, uma impressão de incapacidade por a gente ter que lidar com assuntos muito mais profundos do que o que nós podemos aceitar enquanto seres humanos na prática, né? De lidar com separações, com paz, com filhos, outras questões que muitos de nós não tínhamos vivenciado ainda, né? Então, esse distanciamento que muitas vezes é nos falado como importante pra lidar com esses casos, também ele era um calcanhar de Aquiles. Porque se distanciar daquilo que a gente tá fazendo enquanto profissional, não significa que a gente consegue se dissociar com aquilo, daquilo enquanto seres humanos. Então, o suporte que a gente tem enquanto indivíduos nos capacita também pra gente poder atuar enquanto profissional. Então, acho que vinha muito por essas vias. O Judiciário estava se estruturando de maneira física, inclusive. Tava se estruturando de maneira humana. Quem seriam as pessoas a nos capacitar, a nos orientar? E também existia essa questão, acredito que individual, mas eu, eu percebia, conversando com os outros estagiários, que isso também era uma insegurança deles, de a gente muitas vezes não ter talvez uma vivência pessoal suficiente para nos sentirmos tão capazes assim de, de estar nas audiências, não só para lidar ali com as questões de direito que vinham, as questões processuais, mas às vezes até que nos impormos enquanto papel de conciliadores e mediadores. Porque você coloca, é, pessoas com histórias de vida pessoais muito ricas. Às vezes já tinham filhos, às vezes já estavam no segundo relacionamento. E, enfim, e aí pessoas que estavam ali na metade ou da faculdade, ou que estavam descobrindo muito sobre a vida. Então, eu aponto, é, é, é, que, que as questões, os desafios eram em vários âmbitos, vários pontos.

Pergunta 2: [nome omitido], você falou sobre esse processo de reestruturação. Quer dizer, estruturação, né? O início do, do Cejusc. Nesse início você percebeu alguma preocupação

muito direcionada sobre essa formação, apesar dessa capacidade humana, agora nesse sentido mais técnico do curso do CNJ que a gente tem hoje, né?

Resposta 2: Dentro do Cejusc nesse início havia uma preocupação da instituição em capacitar, mesmo que vocês ainda nesse Capacitação, ela veio assim, de maneira mais estruturada depois. Quando começaram a surgir os cursos para conciliadores e mediadores pelo próprio tribunal. Mas aí já havia uma outra barreira. O curso pra conciliador, nós que estávamos enquanto graduandos poderíamos fazer. Mas para mediadores não. O curso para mediador, eu não, eu confesso que eu não sei como é que tá hoje, mas ele exigia no mínimo um curso superior. Então, nós só éramos na época, nós só tínhamos, é, estagiários graduandos, né? Nós não tínhamos como existe agora o estagiários de pós-graduação. Então, ainda que já houvesse uma estrutura, nós não estávamos aptos para passar pelos cursos de mediação, pela ausência do curso superior. O que tinha, é, inclusive, nos foi muito importante na, no período inicial, é que nós tínhamos uma, uma, eu não sei nem como se fala tecnicamente, é a [nome omitido]. Mas eu lembro que ela fazia uma coisa, mas ela não recebia, já era CNJ. E tinha essa estrutura e essa nomenclatura como a gente tinha hoje, mas ela nos dava alguns cursos. A gente teve alguns cursos de alguns dias, é pra tentar introduzir mesmo de maneira técnica ali como é que tinha que fazer, mas assim, sendo muito sincera, o início foi completamente frio. Completamente frio.

Pergunta 3: Então, vocês realizavam as audiências de família mesmo sem o curso?

Resposta 3: Exatamente. Por muitos anos. Por muitos anos. Inclusive eu não tenho curso de formação nem de conciliador nem de mediador. Porque no período em que eu estive no Cejusc, ainda ocorreu, mas dadas as funções que eu ocupava. Eu não fui fazer a primeira vez. Eu só fui conseguir fazer já depois que eu tinha saído do Cejusc. Mas o curso que eu fiz na época, o tribunal estruturou ele de maneira equivocada. As cargas horárias eram menores do que as exigidas para o padrão do CNJ. Então, o que aconteceu? Todo o curso que a gente fez, não foi validado. Porque a, é a fase para a fase teórica e a fase prática, né? A gente já tava, a gente já tinha até entregue já todos os relatórios da fase prática. E não foi validado por conta da ausência da carga horária correta no curso teórico. Então, assim, eu percebo que também, por isso que eu falo, o Judiciário tava se tateando pra isso. E acho até que num primeiro momento, até hoje ainda percebo os erros e acertos, mas depois de 10 anos a coisa melhorar muito. Mas era como se fosse, a conciliação e mediação fossem um submundo do Direito. É como se não fosse bem o Direito. É como se a gente não precisasse ter tantas capacitações para fazer aquilo ali. Muitas vezes, eu senti que era um trabalho em que, ah, mas é só uma conversa. Só, só precisa de alguém ali para de fato mediar enquanto, é, pessoa. Ter a pessoa e não necessariamente ser alguém capacitado para estar ali, para fazer aquilo ali. Então, o início foi bem capenga no sentido realmente de, é, é, estava havendo um múltiplo reconhecimento sobre o que era aquilo ali e o que é que a gente tinha que fazer para aquilo ali se estruturar.

Pergunta 4: Certo. Agora, pensando nessa mudança para o formato virtual. Qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como principais vantagens, os maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho, na mediação, por exemplo?

Resposta 4: Assim, eu aponto como vantagem, ainda sim, eu acho que ela, ela vem, é uma, é bom, é a acessibilidade, né? O fato, por exemplo, das pessoas não terem que enfrentar aquele ambiente de fórum, muitas vezes, os amedronta, é um ambiente estranho pra eles. E nós até, é, fazer com que eles estivessem naquele momento da audiência em casa, né? Ou se conectando ali livremente com o meio do celular. Acredito que isso possa ter facilitado o acesso. Em contrapartida, nós temos pessoas com várias vulnerabilidades que são atendidas pelos Cejuscs, né? Então, assim, muitas vezes são pessoas que não sabiam usar o aplicativo, que não tinham uma boa conexão com a internet. Então, o que muitas vezes, pode se mostrar num, pode se

mostrar uma boa, né? Em alguns contextos, em contextos, é, mais perfeitos, também se mostrou como uma barreira. Porque as pessoas às vezes não sabiam ligar uma câmera, não conseguiam ligar o, o, o microfone. Pessoas que muitas vezes moram numa casa com muitas pessoas. Então, elas não conseguiam ter a privacidade suficiente pra estar ali, pra falar, sem que fosse interferido, sem que alguém por curiosidade ficasse mexendo na câmera, na câmera. E assim, quanto maior dificultado, eu também coloco isso. Eu acho que a gente tem uma falsa impressão, o homem médio, de que, é, o, a gente tá na era da virtualização, tudo é virtualizado, todo mundo sabe mexer, todo mundo tem celular, internet, que não é uma realidade. E ao mesmo tempo, eu acho que a virtualização, embora, é, é, se mostre como muitos padrões, eu acho que especialmente na mediação, a mediação ela, na maioria dos casos, pressupõe a presença humana física. Em que sentido? Eu acho que a confiabilidade, ela atravessa muito o contato pessoal. A pessoa vê que você é um ser humano, com quem ela está falando, é, acho que até uma coisa não tem nem de energia, mas eu acho que às vezes, seu modo de falar, o seu modo de expressar, a maneira como a pessoa às vezes é acolhida, por exemplo, quando você liga pro fórum, você se vem acolhida, né? Eu acho que pode ir quebrando algumas, algumas defesas que as pessoas às vezes com aquele, com aquele ambiente. Então, eu tô, apesar que hoje eu usufruí da virtualização da justiça como um todo, eu percebo que em alguns lugares, e esse é o lugar pra mim onde tem a mediação, que o presencial faz muita diferença. Porque na prática você percebe a mudança de comportamento das pessoas ali. Há, há uma percepção de, de que aquela coisa de fazer, aquela coisa dura, a pessoa vem pra brigar, ou vem pra questionar, ou vem só pra aguentar. E às vezes, com o seu tom de voz, com a presença, parece que elas conseguem ir entrando ali na mesma sintonia psicobiológica da mediação, sabe? Então, é, em resumo, eu acho que é isso. Eu entendo que é isso, que da mesma forma como a virtualização, ela, ela estabelece pontes, às vezes não são as mesmas pontes que o presencial pode proporcionar.

Pergunta 5: [nome omitido], na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início, até a realização de acordos, o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 5: Assim, numericamente, vamos dizer, a gente não tinha, mas enfim. Eu, eu acredito pelo que eu tenho lembrança e de acompanhamento na prática, que houve, houve um patamar muito parecido. é, principalmente porque no período da pandemia, mesmo que de fato não era uma opção essa virtualização, é, foi possível agilizar alguns processos que se necessários do presencial, eles não seriam solucionados, né? Então, e a pandemia, ela trouxe, é, outras, outras dinâmicas pra as famílias. Então, muitas vezes, a separação foi mais urgente, a maneira como é que tinha um alívio da, a, a regulamentação do regime de visitas e tudo. Então, é, é, é, eu percebo que a gente conseguiu atravessar esse período de maneira positiva no sentido dos resultados, assim. Resultados de maneira objetiva, não sei se subjetiva, confesso, que é efetivamente efetivos, vamos dizer assim. Mas eu lembro que o patamar ficou muito parecido. E foi também naquele período da pandemia onde, é, os processos não processuais. Então, o não processual, ele deu a, porque ele abriu um outro leque, né, da mediação. é, não só de processos que já estavam andando, de processos que já eram um espaço processual, que já eram um litígio. Ele possibilitou que a gente praticasse a mediação num, num cenário de não litígio, pelo menos inicialmente, né? As pessoas que já não lá precisam, queriam já, ou se separar ou, ou já ver outras questões. Então, eu percebo numericamente que a gente conseguiu manter o patamar. E que foi um ativismo, vamos dizer assim, na vida das pessoas que queriam resolver outras questões que durante a pandemia se agravaram e que somente o virtual poderia proporcionar para elas essa possibilidade.

Pergunta 5: Para finalizar, é, falando da parte prática, como é que você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc para essas audiências virtuais? Você tem alguma sugestão pra aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 5: Assim, uma grande reestruturação, né? Que a pandemia pegou o Judiciário, como todos, de surpresa. Tanto que foi mais ou menos do mesmo período em que muitos lugares tiveram que se virtualizar. Isso é verdade. Muitos lugares passaram pelo processo de virtualização, processo pra pra pandemia. A força, porque se não as coisas não iam funcionar. Mas assim, a estrutura do Cejusc hoje, por exemplo, eu acho que ela é excelente pro, pro virtual. A questão de existirem salas suficientes para que aconteçam, é, é, é, várias audiências ao mesmo tempo, de poder haver ali a garantia do sigilo com salas individualizadas, em um ponto que o conciliador, o mediador possa estar lá seguramente exercendo o trabalho dele. Mas assim, o, o virtual, eu acho que aquilo que há de ser melhorado nele, eu acho que vai para além da estrutura da mediação e mediação em si. é, essas questões que eu falei sobre as questões de internet, questões de acessibilidade, as questões de comunicação com a população, exigem, na verdade, que o Cejusc, ele atravesse as portas do Cejusc. É necessário que o Cejusc crie uma rede de apoio cada vez maior com os CAPS, os CRAS, os CREAS, as unidades básicas de saúde, as escolas, pra que as pessoas, quando chegarem numa audiência, elas cheguem, é, empoderadas no sentido de entender que aquele é um lugar que não necessariamente ele vai gerar litígio, mas que ele tá proporcionando o diálogo, que você já vem ciente do papel de dialogar sobre aquelas questões que são tão suas. Porque a mediação, ela lida com, com pontos que são muito pessoais. Então, a partir do momento em que essas pessoas entendem a capacidade delas de resolverem essas situações por si só, primeiro, a gente diminui a demanda do Cejusc, mas a gente diminui o, ele qualifica, mas só pra diminuir o número de fatos que nos afetam, que nos demandam. Eu diminuo a necessidade das pessoas precisarem que alguém medie em problemáticas que são muito pessoais. Então, é, é, eu entendo que aquilo que a mediação pode melhorar é ela extrapolar o entendimento de sessão de mediação. A mediação ela precisa ser comunitária, ela precisa ser coletiva. E somente, é, o Cejusc fazendo valer seu selo de cidadania, que é adentrar esse espaço, capacitar esse espaço. Uma vez que as pessoas entendam não só o que é uma mediação, o que é uma conciliação, o que é que o Cejusc faz, mas, é, mostrar pra eles o que é um divórcio, o que é um regime de bens, o que é um uma regulamentação de visitas, isso talvez as torne mais capazes de efetivamente estabelecer mediações sem a necessidade do Cejusc ou de um mediador. Então, o que eu vejo que pode melhorar ele extrapola uma sessão de mediação.

Pergunta 6: Pronto, [nome omitido], essa seria minha última pergunta. Eu não tenho mais questionamentos. Você teria algo a acrescentar?

Resposta 6: Primeiro, quero dizer que ter, é, uma temática extremamente importante. O Cejusc em Fortaleza, ele é, da minha concepção, um espelho de fato pra como se constrói e como se faz mediação. Mas como qualquer questão do Judiciário, qualquer questão que lidar com o ser humano, ele exige cuidados e olhares humanos. A academia, ela tem muito a contribuir quando olha pro Cejusc, quando estuda o Cejusc, quando vai mais a dentro, porque às vezes a prática nos retira um pouco do princípio, né? E eu percebo que principalmente na mediação e na conciliação, esses valores, esses pontos tem que ser lembrados o tempo inteiro, porque para além de profissionais é necessário que a gente construa humanos, humanos, pra que essas dinâmicas funcionem de maneira cada vez mais efetiva e colaborativa para a sociedade como um todo.

PARTICIPANTE 8

Pergunta 1: Para começar, poderia me contar como era a sua rotina da mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial? Quais seriam os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados nessa modalidade de audiências presenciais na audiência de família?

Resposta 1: Inicialmente, nós, é, eu entrei no Cejusc, é, como terceirizada, né? [frase omitida]. É, então, eu não atuava muito. Eu fazia mais civil. Conciliação assim não era de família. Quando eu entrei no estágio de pós, eu fui atuando alguns meses nas audiências de família, porém, é, teve aquele ocorrido né, [frase omitida]. Eu me sentia insegura ao realizar a audiência de família. É, por questões assim, pessoais e também por questões assim de não saber conduzir ali as emoções das partes. Então, eu atuei muito pouco nessa área.

Pergunta 2: Você conseguia acompanhar, por exemplo, a realização dessas audiências? Em outras entrevistas; outras, outros participantes indicaram que os conciliadores e mediadores que acompanhavam as partes?

Resposta 2: Sim, acompanhei, inclusive, inclusive bastante. Acompanhei.

Pergunta 3: Vocês ficavam mais nessa parte de suporte?

Resposta 3: Exatamente, era basicamente isso.

Pergunta 4: Vocês se organizavam para realizar essas audiências e a distribuição dessas audiências por meio de uma pauta?

Resposta 4: Isso. Isso. E foi, é, depois que eu entrei como pós-graduanda. Foi repassada a pauta.

Pergunta 5: Era uma tarefa sua?

Resposta 5: Era uma tarefa minha.

Pergunta 6: [nome omitido], você sabe me dizer se antes de você havia alguma orientação de, por exemplo, um filtro de quem são as pessoas que vão realizar as audiências de família, as audiências cíveis, ou apenas as pessoas, por exemplo, como você comentou “eu não me sentia bem em relação a fazer essas audiências”, ou havia um filtro: essas pessoas são mediadoras, essas são conciliadoras, ou não existia esse filtro?

Resposta 6: Por um tempo, passou a existir, né? Porque existiam umas pessoas mais capacitadas emocionalmente, mais preparadas. Então, eu tinha ali em mente, né, aquela pessoa, acho que eu começava a prever assim pelo título lá do, o que constava na pauta, né? Eu, tipo, eu previa que essa audiência vai ser um, vai ser sem. Então, é, é meio que tinha algumas pessoas mais preparadas para conduzir a audiência. Então, eu já distribuía o conciliador.

Pergunta 7: Mesmo que, por exemplo, ele não tenha finalizado o curso de mediação do CNJ?

Resposta 7: Isso.

Pergunta 8: Você ia mais pelo aspecto das experiências desses, desses conciliadores?

Resposta 8: E e pelo convívio também, por ter acompanhado a maioria das pessoas, né? Eu tava, havia, eu estava lá por muito tempo no Cejusc, eu tinha uma certa familiaridade com a maioria das pessoas. E acompanhar também as audiências, e aí eu via o quanto aquela pessoa sabia conduzir, como é que aquela pessoa fazia, é, como posso dizer, sentia aquele vídeo. Não

só sentia o vídeo, mas você conduz de forma assim, de forma precisa, é, de orientação, de parcialidade.

Pergunta 9: Certo. [nome omitido], a partir do que você trouxe, do que acompanhou e foi, acho que, pelo menos, você não estava muito na, na, no protagonismo, enfim, da, das audiências, mas você conseguiu acompanhar e também esteve nesse momento da pauta, né, que é algo até a raiz, né, essencial para para o andamento do Cejusc. E você também falou que esteve em dois momentos lá no, no Cejusc. Você conseguiria trazer alguns elementos sobre vantagens ou desafios para essa nova modalidade, é, das audiências, da para as audiências presenciais, para agora, para as audiências virtuais, a partir das suas experiências?

Resposta 9: Sim. é, no período presencial, é, era um pouco, era bem mais movimentado a questão assim, do movimento, as partes elas chegavam um pouco ansiosas. Em questão, é, da modalidade virtual, que hoje a gente, que hoje iniciaram, né, ele, ele, a modalidade dele é virtual hoje em dia, não é isso? É, eu acho que eu vou até pensar um pouco nisso, porque eu tava lembrando disso, estudando, inclusive, na hora do almoço, no restaurante. Através da minha vivência, muitas partes preferem as audiências virtuais por serem mais confortáveis, e mais, e ter mais comodidade, não é? A novidade, então, trazendo mais praticidade, trazendo mais comodidade e praticidade. E após a pandemia até os dias de hoje, as pessoas, hoje, mostram preferência pela modalidade virtual. Posso estar errada. Eu tava lendo hoje algumas pesquisas sobre e aí o público lá, ele preferia mais as virtuais do que as presenciais.

Pergunta 10: [nome omitido], você, como ficava nessa tarefa da pauta, eu não sei se você conseguiu acompanhar essa questão dos resultados, com a partir do convívio com com os outros mediadores, a partir daquilo que você foi vendo da própria construção da pauta, que você ia construindo, o retorno às audiências em continuação, que a gente sabe que as audiências de conciliação e mediação podem ser marcadas de novas sessões. Você acha que com essa nova modalidade virtual, é, houve uma alteração assim na realização dos acordos, assim, como processo como um todo? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 10: é, eu acredito, a minha percepção, eu acho que melhorou. Praticamente falando e lembrando, eu até tentei ver se eu tinha algum arquivo aqui da pauta, mas eu não encontrei. Mas quando eu lembro tinha um bom resultado nas audiências de conciliação.

Pergunta 11: Para finalizar, é, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e infraestrutura do Cejusc para essas audiências e que sugestão ou sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 11: É, quando eu lembro, é, o suporte lá é maravilhoso. Eles, como é que eu posso dizer, amparam as partes, né? é, desde a chegada, as orientações tecnológicas. Quando, eu me recordo que algumas vezes, algumas pessoas, é, leigas. Elas tinham dificuldade de ingressar nas audiências, né? De entrar no link, de saber *logar*, é, no aplicativo, mas assim, eu não tenho em mente, é, tipo, alguma crítica que seja construtiva para isso. Mas, ah, no meu tempo, por exemplo, a gente, até porque a gente estava tentando se moldar, é, eu vi que algumas partes tinham dificuldade de ingressar na audiência. Por questões assim, de não ter conhecimento com essa tecnologia.

PARTICIPANTE 9

Pergunta 1: Para iniciar, é, você poderia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial. Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você tenha atuado num período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados a essa modalidade?

Resposta 1: Sim, é, eu cheguei a atuar no CEJUSC, antes da pandemia, foi, é, presencialmente. Olha, tinha a questão da participação das partes, deslocamento até a audiência, é, perfeito, né? E de organização de, de poderem participar, né? É principalmente a família, né? Por da, da... Que é, às vezes, a gente não conseguia, tinha todas as partes que estivessem presentes, né? Assim. Essa, essa dificuldade, né? E, ao meu ver, esse era o principal ponto. Também tinha a questão, é, da disposição delas, ah, é, como é que eu posso dizer, a disposição delas em, em querer participar daquele momento, né? Às vezes, algumas pessoas de gênero, de algum outro tipo, e medo através, até, de não se sentirem à vontade com os outros conciliadores, conciliadores, e elas não se sentiam tão à vontade, assim. Eu acho que por não conhecerem a função e o papel de fazer o papel do mediador, né? Então, eu acho que o sentimento nisso.

Pergunta 2: Agora pensando um pouco na mudança para o formato virtual. Qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como principais vantagens, maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o trabalho de mediação?

Resposta 2: Certo. Ao ponto que houve essa mudança, né? Houve a questão da pandemia, e o meio digital é o meio de que, que permitiu, na verdade, transpassar essas barreiras, né, da da participação das partes. E eu vejo que a nossa dificuldade, a gente usou algumas plataformas em que as partes não tinham tanta, é, familiaridade, né, com o uso da tecnologia. E, ao meu ver, foi o grande desafio daquela época.

Pergunta 3: Na sua opinião, [nome omitido], a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Eu acho que não dá para apontar, sabe? Houve uma resposta, teve pontos positivos, negativos. Como eu falei, a questão da de diminuir as barreiras, né, da pandemia e outras questões de dificuldade, das plataformas, é, interferências às vezes de que não estavam previstas, né, as partes estavam em casa, alguns da gente, ah, chegou alguém batendo na porta, ah, o carro passou ali atrás.

Pergunta 4: [nome omitido], você comentou que você esteve antes da pandemia e após a pandemia. Nesses dois momentos, você, porque algumas pessoas comentaram que algumas pessoas que foram entrevistadas, comentaram que não receberam um curso de formação. Você recebeu esse curso de formação, poderia dizer se foi antes, no período anterior à pandemia, no período posterior?

Resposta 4: No período anterior à pandemia, sim. Que é a parte inicial da formação.

Pergunta 5: Então, hoje você é mediador.

Resposta 5: Não, na época eu era conciliador de família, não é isso? Foi há uns dois anos que eu fui formado, formação ainda, né?

Pergunta 6: Mas realizava as audiências de família, as audiências de mediação.

Resposta 6: Sim, realizava as conciliações, né? Sim.

Pergunta 7: Para finalizar, falando um pouco da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências virtuais e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 7: De início, foi desafiador, a gente não estava preparado, né? Mas no decorrer do tempo, é, foram adquiridas coisas tecnológicas, é, registro de áudio, de vídeo, e acredito que melhorou, houve melhorias, é a conexão de internet lá do CEJUSC. Então, eu avalio como positiva. E as limitações físicas, né, havia um grande volume de audiências. E eram poucas salas, tá. O desafio, ao meu ponto de vista, na questão de era isso, de organizar, é, as audiências, com base no seu tempo.

Pergunta 8: Me veio uma outra dúvida agora, [nome omitido] porque você comentou que você esteve, enfim, teve uma experiência em dois momentos no CEJUSC, se o tribunal, ou mesmo fórum de Mossoró, a comarca de Mossoró, trouxe algum tipo de técnico, algum curso de formação durante esse período de transição, de uso de outras ferramentas tecnológicas para essas audiências. Vocês receberam algum suporte no sentido de ensinar os mediadores a utilizar essas ferramentas?

Resposta 8: Olha, que eu lembre, não. Algumas plataformas, às vezes, mas parte inicial, sim.

PARTICIPANTE 10

Pergunta 1: Para iniciar, é, poderia nos contar como era a sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial, quais seriam os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados.

Resposta 1: Eu ingressei no Cejusc já no ano de 2024, então, a minha, é, essa antes da pandemia, em que, é, os atendimentos presenciais, as audiências presenciais eram uma constante, né, era a regra. Então, eu já entrei no contexto de muitas audiências virtuais, audiências online. Então, o meu contato presencial com as partes mesmas, eram nos momentos em que vinham até o Cejusc em si, né, ou no espaço da secretaria ou da recepção, para tirar alguma dúvida, as dúvidas eram bem variadas. Então, tinha pessoas que às vezes tinham o processo tramitando nas mais variadas varas e que tinham tirado o Cejusc e também no caso das pessoas que não têm acesso à tecnologia, que não têm acesso à internet, aos meios virtuais de acessar a audiência. Então, vinham para um espaço físico, né, que vinham presencialmente ao Cejusc para participar da audiência, por lá com o suporte de toda a equipe. Então, o meu contato presencial, por já ter entrado no contexto de virtualização muito grande, é que a regra era essa mediação online, e o contato com as partes no momento da audiência de mediação, na audiência de autocomposição de família, era mais necessitar, era mais restrito mesmo.

Pergunta 2: Pensando na mudança para o formato virtual, qual seria a sua percepção geral sobre essa transição, sobre essa nova modalidade? O que você apontaria como principais vantagens, os maiores desafios para essa nova modalidade que essa nova modalidade trouxe para o trabalho da mediação?

Resposta 2: Bom, para o trabalho da mediação em si, eu acho que o impacto, assim, para as pessoas que têm mais acesso, trouxe uma facilidade maior, tendo em vista que a gente tem menos em decorrência de questão de rotina, de pensar um dia adequado para a pessoa conseguir participar daquela audiência, ou de ela ter que se deslocar fisicamente até o fórum para participar daquele momento. Então, o lado positivo que eu vejo é que de certa forma flexibilizou um pouco mais, e modo que as pessoas conseguem participar de uma certa forma, né, pelo menos algumas delas, pela participação nesses momentos de mediação. Seria isso um ponto bom, falando exclusivamente para o âmbito da mediação, né? A gente sabe que para outras áreas, a virtualização tem outros pontos ainda mais positivos, como por exemplo, para os advogados, que a quebra desse contato presencial e essa possibilidade da virtualização, também para eles uma série de benefícios ainda maiores, né, de ir, e tudo mais. Mas pensando na mediação, o benefício que eu vi seria basicamente esse, de certa forma, uma flexibilização.

Pergunta 3: [nome omitido], alguns outros participantes comentaram sobre a realização das audiências de mediação sem possuir o curso do CNJ como de mediador, ou ter certificado de mediação. No caso, você possui esse curso?

Resposta 3: Pronto, no caso, como eu ingressei na condição de estagiário mesmo, eu ingressei sem, é, passar por qualquer tipo de curso de formação e conciliação e mediação, qualquer tipo de curso fornecido pelo Tribunal de Justiça, enfim. Foi realmente como estagiário que eu fui aprendendo na prática com as orientações da secretaria, com as orientações de demais colegas mais experientes na área, inclusive colegas que já tinham essa formação, né? Já tinham o curso de conciliação, de mediação. Então, eu fui na prática que foi, é, dando o conhecimento, dando essas habilidades para conduzir esses momentos. Mas fui fazendo o curso de conciliação já quando eu estava, acredito que com mais de um ano de estágio dentro do serviço. Eu tive uma

oportunidade que esse curso foi oferecido, né? Já tinha sido oferecido um ano, mas eu ainda não fazia parte e somente após esse período é que foi ofertado o curso novamente.

Pergunta 4: Na sua opinião, como a videoconferência impactou os resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 4: Bom, eu não tenho uma visão 100% exata, tendo em vista que, como eu disse, já entrei no no Cejusc nesse contexto pós-pandemia, nesse contexto que a virtualização já estava realmente a todo vapor, já estava realmente vigorando. Mas o que eu pude observar é que a gente nota sim uma série de dificuldades que esse modelo, que essa prática de audiências virtuais trazem para o contexto da mediação familiar, dessas composições. É, outras pessoas mais experientes, sim, mas eu que no Cejusc falam da grande diferença, que existe uma diferença que as audiências tinham, que ao meu ver, como pessoa que estava atendendo lá dentro, era como se o formato presencial trouxesse um pouco mais ao cerne, ao ao foco da autocomposição em si, né? Trazia um mais acelerado, um pouco mais de objetividade, um pouco mais focado na resolução de conflitos e em tratar é, aquelas cláusulas, aqueles diálogos, aquelas relações rompidas ou estremecidas. E a virtualização impactou um pouco negativamente no mínimo, porque trouxe uma objetividade muito grande, trouxe um marketing muito grande, uma questão um pouco mais técnica, e foi trazendo algumas dificuldades que não diria que desvirtuaram a autocomposição, mas que fizeram uma diferença de como era antes com o que eu lado dos colegas eu ouvia.

Pergunta 5: Para finalizar, falando da parte prática. Como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc para essas audiências? E que sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 5: Bom, sobre a questão do do equipamento, né, do aparato, e das tecnologias disponibilizadas, eu considero elas relativamente boas, assim, é, no geral, eu posso dizer que na maior parte dos casos, foi oferecer sem grandes intercorrências técnicas, assim. Mas um ponto que eu queria apontar é uma questão bem simples, mas o próprio pacote oferecido, o pacote tecnológico que era o Teams, que eu acredito que seja o pacote da Microsoft, disponibilizava uma plataforma de acesso às audiências virtuais que não é tão intuitiva, nem para a gente que tem mais acesso à informação e tem mais contato, está diariamente, é, lidando com essa ferramenta, que é o Microsoft Teams, essa ferramenta de videoconferências virtuais. Para a gente já é um pouco mais, um pouco difícil, mas as pessoas principalmente as partes, né, os jurisdicionados, para eles acaba sendo mais difícil ainda. Não é uma ferramenta que é muito intuitiva, e, é, não é tão fácil de acessar para o escopo do Google Meet, ou até outras plataformas mais simples. Então, e para o que a gente estava agora, diria até que a gente encontrava bastante intercorrências em com as partes, né? A gente não, a gente, ou tinha um problema no áudio, um problema na transmissão, em compartilhar uma tela durante a audiência. A gente conseguia pedir ajuda um do colega e resolver, mas as partes tinham muitas dificuldades em acessar o link, e entrar na audiência, em fazer o login de como é que estava no Microsoft Teams. Então, se tivessem uma ferramenta mais acessível, eu acho que já diminuiria muitas dificuldades. Tendo em vista que muitas audiências chegavam a não ser realizadas porque as pessoas não conseguiam entrar. Então, elas entravam em contato com o Cejusc pelo telefone institucional, né, pelo WhatsApp, é, dizia que a pessoa estava tentando participar da audiência, mas de fato era uma audiência que a advogada tinha constituído, só com o link ali no no celular tentando entrar não conseguia, mas a gente tentava dar todo o suporte. Então, pensando numa plataforma mais acessível, e aí eu acho que o Google Meet é a mais acessível de todas, já facilitaria um pouco, né? E um outro ponto também que assim, como eu disse, quando tinha algum problema técnico para nós mesmos conciliadores, a gente conseguia pedir ajuda

um dos outros e tudo mais. Mas assim, acho que senti falta também de em algum momento, não sei, o setor de TI do do tribunal ou algum, alguma pessoa da um tipo de treinamento para as pessoas sobre tudo de Teams, falando sobre os principais problemas que podem ocorrer e como resolver, ou disponibilizar até um manual, se não fosse possível fazer esse momento. Só para realmente alinhar todo mundo e evitar que esses problemas ocorram.

Pergunta 6: Pronto, [nome omitido], eu estou satisfeito. Você teria alguma coisa a acrescentar? **Resposta 6:** Não, assim, eu acredito que falei sobre alguns pontos, né, em geral. Se eu pudesse contribuir mais, poderia que realmente é um tema que tem que ser muito pensado porque, como eu disse, tem todo um lado positivo, muitas pessoas focam bastante nessa questão positiva da virtualização e tudo mais, mas também tem pontos que a gente precisa também como todas as dificuldades que principalmente muitas pessoas têm e que acaba afastando, né, ainda mais do do acesso à justiça, né?

PARTICIPANTE 11

Pergunta 1: Para começar, você poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior à, à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Antes da pandemia, tinha, o pregão, né, que a gente fazia para poder chamar a parte. é, a dificuldade que tinha às vezes era se uma, alguém que substituísse muito e tivesse outra agendada para a mesma pessoa, para poder alinhar quem ia substituir, já que tinha alguém em andamento, alguém que estaria em andamento. E o que também poderia acontecer no depois da pandemia, né, depois que o que se converteram em virtual. Deixa eu ver aqui. Acho que a gente conseguia sentir mais as partes na presencial. E na virtual, às vezes.

Pergunta 2: [nome omitido], é, alguns participantes comentaram sobre a ausência do curso no início da atuação no Cejusc. Você entrou e já fazia as audiências sem o curso?

Resposta 2: Isso. É, também teve isso. A gente começou aprendendo, vendo outros conciliadores que já estavam lá.

Pergunta 3: E você fazia mais audiências de família ou audiências cíveis?

Resposta 3: mais cíveis. Porque a quantidade também era bem maior, né? E audiências cíveis, então acabava que dava pra fazer mais. Família, como ocupava muito tempo, a gente não ficava com tanta já falta.

Pergunta 4: Pensando na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? Que você apontaria como as principais vantagens, maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para, por exemplo, o seu trabalho de mediação.

Resposta 4: As vantagens, é, primeira, a questão da locomoção das partes. Às vezes moravam em outra cidade, então não precisavam se deslocar até Mossoró pra realizar audiências. é, com relação aos desafios que eu já falei, né, que às vezes a gente não conseguia, às vezes o formato virtual distancia um pouco, presencialmente o olho no olho você consegue sentir mais as partes, perceber os sentimentos delas. Acho que é, de vantagem é isso, a questão da locomoção de não precisar. E desvantagem esses momentos em que é também assim, na questão do ambiente. Uma desvantagem também é que às vezes a gente pedia pra parte ir pra um local reservado que outras pessoas não escutassem, já que a audiência era sigilosa. Mas a gente não tinha tanto, poderia não ter tanto controle, né? Digo que se realmente a pessoa estava sozinha.

Pergunta 5: Na sua opinião, como a videoconferência impactou os resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos, o resultado final? Melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 5: Eu não tenho, não tenho dados assim de com relação ao sucesso no acordo, você diz?

Pergunta 5 (Continuação): É, se alteração, o resultado melhorou, piorou, assim, num sentido pode ser até num sentido qualitativo. Se você acha que as audiências virtuais melhoraram em algum sentido no processo.

Resposta 5 (Continuação): Elas podem ter melhorado com relação às ausências também, né? A diminuição das ausências. Já que é porque melhorou num aspecto e pode piorar em outro, né? é, a pessoa que mora distante, ela poderia participar, então isso diminuiria as ausências, mas também tinha os casos das pessoas que não tinham acesso à tecnologia. Que aí até depois foi

disponibilizado, né, uma sala no fórum para quem tinha essa dificuldade tecnológica de poder ir até lá.

Pergunta 6: Sim, falando agora da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc pra essas audiências? E que sugestão, ou sugestões você daria pra aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 6: A dificuldade que a gente tinha é que às vezes as câmeras não funcionavam, não funcionava o áudio, nem E aí tinha que fazer essa troca de microfones, de fones.

Pergunta 7: [nome omitido], enquanto você pensa, é, uma coisa que me veio à cabeça também, é, você conseguiu finalizar o curso? Outros participantes falaram que houve duas oportunidades de realização do curso. Hoje você finalizou o curso? Você é conciliadora, mediadora?

Resposta 7: Foi, finalizei. Sou mediadora. Mas foi justamente os períodos que eu estive lá, é, ocorreram três cursos. O primeiro eu participei, mas não foi validado porque o formato não obedecia às regras do CNJ, que era a quantidade de horas. O segundo, é, eu não fui incluída porque era o ano que finalizava o meu contrato. E eles optaram por colocar pessoas que ainda tinham mais tempo de serviço. E o terceiro, eu vou tá em após, né, eu consegui concluir. Certo. Pronto, eu não tenho mais. Era o que a gente tava falando, né? Sim. É, eu acho que era isso mesmo, que até fizeram de ter um suporte melhor para que as pessoas que não não estão tão adaptadas à tecnologia, não conseguem participar, às vezes é, falha na internet, né? E do do Cejusc, eu não sei como é que está agora lá. Mas na nossa questão de ter os equipamentos que sejam bons, que funcionem, é, os sistemas também não fiquem travando, que às vezes acontecia de travar, não sei.

Pergunta 8: [nome omitido], no seu curso de mediação, ele foi antes ou depois da pandemia?

Resposta 8: Foi depois. Depois.

Pergunta 9: Nesse curso de mediação, houve alguma abordagem no sentido dessa transição, algum ponto específico nesse curso sobre como realizar a mediação familiar nesse espaço virtual?

Resposta 9: Não que eu esteja lembrada.

PARTICIPANTE 12

Pergunta 1: Para começar, você poderia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial. Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Bem, é, a minha experiência, ela foi exclusivamente pós-pandemia. Então, eu não sei como funcionava, não sei como funcionava a rotina do Cejusc naquela época, né? Antes de ter o formato basicamente totalmente, é, digital. Mas em relação à minha experiência, eu considero que o formato digital, ele é positivo, mas que ele também tem suas dificuldades e que inclusive tem, é, até uma certa, vamos dizer assim, um recorte, né, vamos dizer, de classe, que é mais afetado por conta desse recorte, desse, desse formato totalmente híbrido, ou totalmente híbrido, né? Nós presenciais e eles online. Mas assim, as dificuldades, eu acho que foram mais relacionadas à internet, a, vamos dizer assim, as partes muitas vezes não conseguem acessar o link. Às vezes, não era nem falta de conhecimento da parte, às vezes, era o problema no próprio aplicativo, né, digital, o Teams, que sempre estava dando problema, às vezes, o PJE também dava problema. Então, tinha a parte de problema digital, né, dos meios digitais, e também tinha a parte da falta de conhecimento das partes que às vezes não conseguiam e acabavam atrasando um pouco a audiência. E aí, só para comentar, né? Eu acho que ela foi boa porque um, o fórum lá do Mossoró, ele é muito longe do centro, né? Ele é um canto muito afastado. Então, eu sei que para muitas pessoas, é, facilitou ser online, porque querendo ou não, a maioria das pessoas possui um aparelho, ou possui alguém que conheça, que tenha um aparelho digital, que faz com que elas consigam acessar a internet. Mas tem os problemas também das questões das pessoas que não sabem tanto acessar, ou que o celular, enfim, acaba sendo, não sendo tão bom e aí prejudica a audiência. É, enfim, tem vários aspectos. É, para mim, ela é um meio a meio. É positivo, porque faz com que as pessoas não precisem se deslocar até o fórum, né? Muitos que não têm condições de ir para lá, mas também tem as dificuldades que está intrínseco ao meio digital.

Pergunta 2: [nome omitido], mesmo com a sua atuação exclusivamente, é, pós-pandemia, o Cejusc, de acordo com o que outros participantes comentaram, realizavam algumas audiências híbridas ou audiências presenciais. Você participava dessas audiências, conduzia, ou é, participava desses momentos, porque outros participantes comentaram também, que os próprios mediadores, conciliadores que ficavam com as partes dando suporte em outras salas para que participassem das audiências virtuais. Então, você, a partir, se você tiver participado desses momentos de todas as partes, preferir ir presencialmente, mesmo com, nesse âmbito mais voltado agora, né, à regra virtual, você fez algumas dessas audiências presencialmente com todas as partes, e conseguiu notar alguma diferença sobre isso, em relação ao virtual?

Resposta 2: Eu faço, eu fiz algumas audiências, é, presenciais. Realmente a maioria, elas foram virtuais, né, quase que todas, mas eu cheguei a fazer algumas audiências presenciais. E assim, é bem diferente. Tipo, eu acho que quando as pessoas delas estão lá, é como se elas sentissem um tom de seriedade a mais. Às vezes, elas ficam mais retraídas do que quando é no online. Mas eu também sentia que fazia com que elas tivessem um pouco mais presentes ali naquele momento. Era uma seriedade que podia retrain, mas que também podia fazer com que elas estivessem mais focadas em, em querer resolver a situação, é, do, do acordo, né? Eu participei tanto acompanhando partes, né? Então, eu via outras pessoas conduzindo as audiências presenciais, acompanhando as partes, seja numa, numa sala ou algo do tipo, mas eu também conduzi algumas. E, então, assim, para mim, eu acho que essa foi a maior diferença. Às vezes, as pessoas, elas encaravam ali o ambiente do fórum como uma coisa meio assustadora. Então, às

vezes, elas ficavam bem tensas para ali para audiência. Inclusive, já teve situações em que algumas partes passaram mal durante a, a audiência, né? E aí os conciliadores precisavam agir para dar um instante, levar uma água, um café para que ela pudesse se acalmar e voltar para o momento da audiência. Em alguns casos, inviabilizou a audiência no dia, né? As partes não conseguiram voltar e aí precisou ser marcado outro momento. Mas eu também tive audiências que foram muito, é, como é que eu posso dizer, foram de muito sucesso, é, sendo, tendo sido presenciais. Eu lembro de uma, em específico, que era uma audiência com muitas partes. Era um inventário e tinham irmãos, sobrinhos, filhos, era muita gente mesmo. Acho que era coisa de umas dez a doze pessoas numa sala. E aí, mesmo tendo, não sendo uma audiência bem desafiadora de ser conduzida presencialmente, é, eu lembro que depois eu fiquei pensando como talvez não tivesse sido isso online, né? Eu acho que teria sido um pouco mais complicado porque as partes, talvez, algum tivesse com problema de internet, quando eu, como eu falei, talvez algumas não tivessem prestando atenção. Então, quando a gente fosse passar a fala para elas, elas não conseguissem, é, enfim, opinar também sobre aquilo porque não estavam prestando atenção. Então, nesses casos em que tinham muitas gente, eu senti que o presencial, ele foi bem positivo.

Pergunta 3: Entrando nesse último ponto que, que você trouxe, você já até apontou alguns elementos sobre vantagens e desafios, mas pensando agora sobre a sua atuação na mediação, você percebe, enfim, poderia apontar é, vantagens e os maiores desafios nessa modalidade virtual, pode ser tanto no, no aspecto qualitativo quanto quantitativo, aspectos subjetivos e objetivos também.

Resposta 3: As dificuldades no virtual, né? Eu acho que assim, as dificuldades no virtual é justamente essa falta, é, do contato humano, né? Acho que a mediação, ela tem muito disso, da necessidade de você [nome omitido]lisar o contato, de você [nome omitido]lisar o comportamento, até o comportamento não verbal das partes, né? Como é que elas estão se portando, se elas estão tensas, se elas estão, sei lá, balançando muito a cabeça, em sinal de negação, se elas estão com a cara muito fechada. E, isso é um pouco mais dificultoso na audiência, é, online, né? Eu acho que a falta de contato, assim, realmente, é o que dificulta mais a nossa atuação como mediador e conciliador. E também, é, a questão que eu já trouxe aqui, às vezes, quando você está numa audiência em que está com muito problema de internet, a parte não está conseguindo escutar bem, é, ou está travando o tempo todo, ela, ela está caindo, a sala não está funcionando direito, isso acaba dificultando, né? Porque você está ali na linha de raciocínio, você está tentando, é, facilitar o diálogo daquelas partes, mas o diálogo não está conseguindo acontecer porque os meios, eles também não estão ajudando. Então, assim, apesar de ter muitas vantagens, eu acredito no virtual, é, tem algumas coisas que dificultam bastante, a, a atuação do mediador, é, que vêm também com essa questão do, do virtual. é,

Pergunta 4: Na sua opinião, a, como a videoconferência impactou os resultados da mediação familiar, considerando todo o processo? Desde o início até a realização de acordos, o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 4: Assim, como eu disse, como eu não tenho a experiência de como era antes, né? Eu só sei do que eles relatam, né? é, sobre como era antes da pandemia. Eu acho que mudou. Não acho que necessariamente tenha piorado extremamente ou melhorado muito também. Eu acho que só mudou e que isso faz com que, é, as partes também sintam essa mudança, né? Como eu disse, é, eu, pela minha experiência de fazer acordos no presencial, né? Mesmo que, vamos dizer assim, é, eu sentia que, como eu disse, eles tratavam com mais seriedade, eles chegavam um pouco mais inseridos ali naquele momento. Que a gente tinha como aplicar as técnicas até um pouco melhor do que a gente tem como aplicar no, no online, né? é, e que, eu acho que as partes, elas sentem isso, no momento de sentir, se querem ou não, firmar um acordo naquele

momento. Eu acho que às vezes, quando eles chegam, e eles veem a gente, está ali naquela tela do computador, eles não estão vendo um juiz, ou uma coisa assim, eles, assim, a gente sente um pouco que às vezes eles levam um pouco, não com, não seriedade. Às vezes, eu sinto que, quando eles estão online, presencial, eles, mesmo que eles vejam que não é um juiz, eles tratam com um pouco mais de seriedade a audiência. Mas, assim, é como eu disse, eu acho que a questão de respeito, porque as partes, elas conseguem ir mais, também estar mais presentes nos momentos dos acordos, porque eu acredito que antes, quando era presencial, muitos não conseguiam ir, por isso não tinha audiência, né? é, só tinham um advogado que não ia querer ou algo do tipo. Isso fez também com que muitos acordos conseguissem ser feitos nesse ambiente por viabilizar a presença das partes. Então, assim, eu acho que é como eu disse, no final das contas, só mudou a forma. Não necessariamente piorou muito ou melhorou muito. Acho que quando você coloca no, numa balança, fica mais ou menos a mesma coisa. Mas, se eu tivesse que dizer se melhorou ou se piorou, eu acho que eu diria que, no final das contas, melhorou por aumentar a presença das pessoas. é,

Pergunta 5: Falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc para essas audiências? E quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 5: A questão do, da infraestrutura, eu considero muito boa. O Cejusc Mossoró, ele é muito equipado. Ele tem equipamentos, assim, de qualidade, né? Inclusive, enquanto eu estava lá, foram trocadas várias câmeras e fones de ouvido e, e telas, até mesmo cadeiras foram trocadas. O que eu acredito que impacta, é, diretamente, né, na qualidade do acordo. é, então, assim, a questão da infraestrutura, eu considero muito boa. Lá tem muitas salas, o que também é um ponto positivo, né? Porque raramente você ficava sem ter como fazer a audiência ou não ter espaço, né? Porque lá tinha realmente eram muitas salas. E assim, a questão de sempre ter alguém também lá, como era uma equipe muito grande, que podia lhe dar um auxílio se você estivesse precisando, né? O Cejusc, ele tinha, pelo menos na época que eu estava lá, um organizador, e sempre gente na secretaria, pessoas que não estivessem fazendo audiência no momento, com um celular para que qualquer coisa acontecesse, né, com um celular funcional, para que qualquer coisa que acontecesse, o conciliador pudesse mandar uma mensagem, pedir suporte e alguém, normalmente, ia, quase sempre, né? Só não ia, realmente, se todos estivessem ocupados fazendo audiência. Mas eu considero que essa parte da infraestrutura, tanto física, quanto eletrônica, quanto do pessoal do Cejusc, ela é muito boa. Eu acho que sugestões, seria a questão da capacitação contínua, dos facilitadores, desculpa, dos mediadores e dos conciliadores. Porque assim, uma coisa que às vezes acontecia era, é, que como lá a maior parte da equipe eram outros residentes e estagiários, né? Eles, às vezes, você precisava, talvez, de uma ajuda, e não teria uma pessoa que tivesse disponível para lhe ajudar, porque às vezes, realmente, também não sabia igual a você. Que às vezes, você poderia ficar dependendo de, é, vamos dizer, esperar que os, os servidores, né, que eles são mais capacitados, vamos dizer assim, viessem para lhe, lhe ajudar, mas talvez eles já estavam em outra audiência colaborando. Então, assim, é, para mim, seriam os pontos de ajuste, seria a ampliação da equipe, né? Mas que não necessariamente depende só do Cejusc, que aí é uma, eu entendo que é uma coisa maior, né? Mas que a equipe que ela esteja lá, que ela continuasse sempre a ser capacitado. Porque, no período em que eu estive lá, que foi de um ano, nós tivemos um curso, né? De mediação e de conciliação para formar mediadores e conciliadores, mas foi um curso que ele veio a muito custo, né? é, não, não é tão, o que a gente ouvia lá era que não era tão interessante para o tribunal, é, capacitar pessoas que já iam sair com um curto período de tempo, né? Só que, durante o período que a gente está lá, a gente está trabalhando e precisa dessa capacitação. Então, assim, eu acho que seria que o tribunal, enfim, continuasse sempre a fazer essa questão da capacitação com as pessoas que estão lá, porque já que elas são a maioria, né? O Cejusc

Mossoró, ele é formado, basicamente, em grande parte, pelos estagiários e pelos, estagiários de graduação e pelos estagiários de pós, eles precisam dessa, dessa capacitação. Apesar de que eles vão em breve sair, porque não são concursados, não são concursados. Mas que, durante o período que eles estejam lá, eles possam ser capacitados para, para solucionar as demandas.

Pergunta 4: [nome omitido], só para, para finalizar, você participou desse curso, você conseguiu finalizar ele?

Resposta 4: Consegui, finalizei agora inclusive.

Pergunta 5: Você, no caso, você pegou o certificado de conciliador ou mediadora?

Resposta 5: Eu peguei o, o certificado de conciliadora. Porque, na época que eu comecei o curso, é, eu não tinha um diploma de formação, né? Que é um requisito básico para que a pessoa possa, é, ter o certificado de mediadora. Mas, lá acaba que a gente faz, apesar de a gente não ter a formação do CNJ, né? A gente tem algumas formações, algumas instruções que são passadas pelos servidores, e aí a gente acaba fazendo mediação e conciliação.

PARTICIPANTE 13

Pergunta 1: Pra começar, é, você poderia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial, quais seriam os, quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual é a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados.

Resposta 1: Sim. Ah, eu não, quando eu iniciei lá, já era, já era pós-pandemia, então, majoritariamente as audiências que eu fiz foram todas virtuais. Pontualmente, eu me lembro de duas ou três que foram realizadas todas presenciais, com, com todas as partes presenciais. É, assim, pelo que eu me lembro da minha rotina, já no, nesse período virtual, era, era mais de organizar o, a plataforma, né, que era o Teams, e, acho que a maior dificuldade às vezes era, e, pessoas assim, que tinham um pouco de dificuldade de acessar, coisa assim, mas você quer saber realmente só como era que, que funcionava?

Pergunta 2: No caso, você fala que foram é, poucas audiências presenciais que você realizou. Você acredita que você conseguiu notar uma diferença em relação a esses dois modelos? Alguma dificuldade, algum elemento diferenciador que marcou você nessas duas condições diferenciadas?

Resposta 2: Se for sinceramente, eu via muita diferença na forma que eles se comportavam durante a audiência. Porque assim, como é, eles estavam frente a frente, né? Nas poucas audiências presenciais que eu fiz, havia um certo constrangimento às vezes, um certo receio de se falar determinadas coisas na frente um do outro, né? É, esse receio que diminuía quando a gente partia para sessões individuais presencialmente. Eu percebia que nas audiências totalmente virtuais, as pessoas ficavam um pouco menos é, inibidas para falar certas coisas e para meio que confrontar o que o outro estava falando. Eu acho que era mais fácil acontecer isso nas audiências virtuais. Nas audiências presenciais que eu fiz, eu via que tinha um pouco mais de receio de se falar tudo que a pessoa tava pensando na mesa.

Pergunta 3: Você conseguiria apontar as vantagens e desafios que você via nessa modalidade para o seu trabalho na mediação virtual?

Resposta 3: Como vantagem eu vejo a questão de acessibilidade, né? A gente via em muitas audiências que um pessoal que realmente morava muito distante, às vezes morava no interior, zona rural, né? É, tinha a questão de ter que custear a locomoção, né? Sair de outras cidades, então sair do interior, vir até o fórum pra participar de uma audiência. A gente vê que o modelo virtual, ele facilita isso, né? É, agora assim, eu também vejo até um outro lado, né, também, que a gente lidava com muita gente que tinha dificuldade com tecnologia, né? Dificuldade pra acessar, né? E, e assim, quando não tinha uma outra pessoa na casa, dessa pessoa pra que pudesse auxiliar o cliente, ficava bem difícil de conduzir a audiência. Às vezes a gente precisava, é, às vezes dava um problema, a conexão caía, a pessoa simplesmente não conseguia reconectar, e vai, e vai ter que procurar um contato, ligar pra pessoa, pra tentar acessar de novo, né? A gente via isso, que principalmente pessoas que tinham um pouco mais de idade, né? E pessoas que eram de, de zona rural, de interior, população um pouco mais carente, a gente via que tinha uma dificuldade pra conseguir ter acesso e de, de entrar na audiência, de, de participar bem e de, de quando precisava fazer alguma coisa na, na plataforma no Teams, a pessoa não sabia. Só quando tinha alguém assim na casa que, que vinha auxiliar a pessoa. Eu vejo esse ponto como uma dificuldade, né? Apesar da, de facilitar, evitar o deslocamento, né? Facilitar que as pessoas acessassem, nem todo mundo tinha instrução pra acessar de forma adequada.

Pergunta 4: [nome omitido], é, algumas pessoas comentaram sobre o curso de formação de conciliadores e mediadores. é, você quando ingressou no Cejusc, você já fez esse curso de mediação? Você já, ou foi logo após, e mesmo antes de realizar o curso, você já realizava as audiências de família?

Resposta 4: É, na verdade, como eu entrei em 2023, o último curso que eu fiz foi em 2022, se eu não me engano. Eu só vim receber o curso na reta final, né? Quando eu já tava encerrando o estágio. Acho que três meses antes de eu encerrar o estágio. Que foi quando eu fui participar do curso. Então, todas, praticamente todas, né? Assim, uns 80% das audiências que eu realizei no Cejusc, mediação, de conciliação, foram realizadas sem o curso de formação.

Pergunta 5: Você conseguiu participar do curso?

Resposta 5: Participei do curso no final de 2023, né?

Pergunta 6: Você conseguiu finalizar esse curso?

Resposta 6: Consegui finalizar. É isso aí.

Pergunta 7: E aí, no caso, você recebeu o certificado de conciliador ou mediador?

Resposta 7: Mediador. Mediador.

Pergunta 8: Agora pensando na mudança pra videoconferência. Na sua opinião, você acha que esse, essa videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização de acordos, o resultado final, melhorou, piorou, apenas mudou?

Resposta 8: Sinceramente, eu acho que traz mais benefícios. Tem mais pontos positivos do que pontos negativos. Eu acho que como traz uma melhor acessibilidade pra pessoas, eu tenho a impressão de que mais ajuda do que atrapalha. Né? E eu acho até o ponto que eu falei pra você, eu tenho, eu tive a sensação nas audiências que eu realizei, que foram presenciais, que as pessoas eventualmente ficavam um pouco mais inibidas, às vezes queriam falar algo e não se sentiam confortáveis de falar ali naquele momento, por causa da presença física da outra pessoa. Eu tive a sensação de que no virtual é, isso era facilitado e eu acho que isso facilitava a minha condução enquanto mediador. E que, ah, a pessoa não está aqui, eu me sinto mais à vontade pra falar o que eu penso, né? E a partir do momento que ela fala o que ela pensa, né? Que ela consegue é, colocar pra fora o que ela tava sentindo, o que ela tava pensando, facilitava a mediação, pelo menos essa é a sensação que eu tenho, né? Conforme as pessoas traziam mais sentimentos pra mediação, facilitava o meu papel ali de conduzir aquela audiência. Então, eu tenho a sensação de que nesse modelo virtual, ele ajuda na mediação e na conciliação. Agora sim, eu acho que não é sempre que ele vai ser benéfico. T

Pergunta 9: Falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc pra essas audiências? E quais sugestões você daria pra aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 9: Eu acho muito bem aparelhada o tribunal, sabe? Eventualmente tem algumas questões, né? Tem alguns intercorrentes, mas via de regra, eu acho o tribunal, o Cejusc, com nossa, com o tribunal que dispõe que muito bem estruturado pra receber essas audiências. Eu acho que eventualmente, né? Alguma melhoria poderia ser útil, né? E eu acho talvez até no sentido de, de instruir, talvez, sabe? Tentar instruir mais as partes, porque como foi algo meu que passou a ser obrigatório, né? Um modelo virtual passou a ser adotado de forma não majoritária, né? De forma exclusiva, é, eu acho que poderia ter havido um trabalho melhor de instruir o jurisdicionado, né? Assim, de a pessoa vai pra audiência, né? Você já tem o número da pessoa no processo, eu acho que a pessoa, a, a pessoa que tava recebendo a intimação, né?

Geralmente só recebe a mensagem do, do oficial de justiça, né? E tem que ver a intimação e ver que tem um link, né? Eu acho que poderia ter havido um trabalho melhor assim de, de orientação mesmo, assim, de como acessar. Porque você se lembra, né? Que a gente passava muito pela aquela situação de, ah, a pessoa chega pra audiência, entra em contato e nem baixou o Microsoft Teams ainda, né? A gente passava muito por isso. é, e aí tinha aquele ponto de, ah, se for no computador, ela pode só acessar o link. Se for no celular, ela tem que baixar o aplicativo. E a gente perdia muito tempo com isso, né? E às vezes é, isso era uma situação que poderia até eventualmente causar algum tipo de intimidade, tal, pra quando a pessoa ia acessar a audiência, né? Então eu acho assim, que poderia ter havido um fortalecimento no sentido de comunicar, né? Esse, e de orientar sobre o acesso às audiências virtuais. Mas no sentido material mesmo, eu acho que, o tribunal, o Cejusc era muito bem aparelhada pra receber esse modelo virtual.

Pergunta 10: [nome omitido], é, no curso de formação, é, você comentou, né? Sobre o, majoritariamente, né? E quase exclusiva, né? Os tribunais utilizam as audiências virtuais. Excepcionalmente realizam de forma presencial. No curso de formação de conciliadores e mediadores, você recorda, se recorda de algum ponto ou tópico de formação dos mediadores pra atuação no âmbito virtual?

Resposta 10: Não. Eu não me recordo. E eu sinceramente acho que foram poucos momentos que foi falado sobre é, voltado pra essa questão da audiência ser virtual, porque eu lembro muito da parte inicial ali do curso, eu acho que é uma coisa que tem no manual do CNJ, né? Que é como orienta, como fazer a orientação da sala, né? é, sala em mesa redonda, como é que deve ficar a disposição de cadeiras pra não dar a impressão de que existe um lado, né? E que existem dois lados ali sendo contrapostos. Eu lembro muito disso, mas eu não lembro de uma adaptação desse tipo de situação pra um modelo virtual. Se realmente aconteceu eu não me recordo, mas eu acho que não.

PARTICIPANTE 14

Pergunta 1: Para começar, você poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Eu participei poucas, assim, foram poucas audiências que, na verdade, eu acho que 100% presencial com todas as partes, eu acho que só chegou a ter uma ou duas. A maioria que tinha umas partes presenciais, era só uma parte e a outra estava de forma remota. Mas eu percebi que nas audiências presenciais, é, havia que tinha um rendimento muito melhor. Eu acho que eu conseguia me comunicar melhor com as partes, conseguia identificar melhor algumas questões quando a gente estava, né, todo mundo presente. Então, das poucas vezes que tiveram presenciais, eu preferi as presenciais do que o formato online.

Pergunta 2: Pensando nessa mudança para o virtual, qual seria sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como principais vantagens, os maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho na mediação?

Resposta 2: Eu acho que para mim, em si, é, eu não vejo, bom, é mais prático, né? Mas eu não vejo tantas vantagens assim. Eu acho que facilita o acesso, mas nem tanto, porque a gente vê que muitas partes têm muita dificuldade, né, de participar das audiências na modalidade online. Mas eu acredito que tenha facilitado um pouco mais o acesso, mas eu não enxergo nenhuma grande vantagem assim pro mediador, conciliador, que eu posso dizer que agora, ah, vir pro online, é, teve essa grande vantagem. Eu não enxergo como uma grande vantagem porque apesar de eu ter tido pouca experiência no presencial, eu acabei preferindo o presencial. Então, não, para mim, não.

Pergunta 3: [nome omitido], é, alguns outros participantes comentaram sobre o curso de formação. Quando você ingressou, você já participou do curso de formação para conciliador e mediador ou você fez um período depois? E você já realizava as audiências de família antes do curso?

Resposta 3: É, eu fiz bem depois, na verdade. Eu acho que eu fiz muito próximo de já terminar o meu período lá. Eu nunca tinha tido contato com, com audiência de conciliação e mediação. Eu nem tinha pagado na faculdade ainda sobre o assunto. Então, foi tudo muito novo e a gente foi aprendendo na prática mesmo. O curso de capacitação veio, pelo menos no meu caso, já veio um pouco tarde, eu já estava quase de saída.

Pergunta 4: Na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar? Considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos. O resultado final melhorou, piorou, ou apenas mudou?

Resposta 4: Eu não tenho muito como falar porque eu não, justamente eu não tive a experiência do antes. Então, eu não tenho uma percepção dos resultados que tinham antes da modalidade virtual. Eu não, eu não sei como era realmente, né, a questão do resultado. Mas eu acho que o virtual deixa a coisa meio robótica e às vezes, é, eu sei que a gente busca a satisfação de ambas as partes, mas parece que o acordo é feito só para se livrar daquele momento, assim. Eu não tenho como comparar as duas realidades porque eu não estive presente na outra. Então, assim, as experiências que eu tive presenciais foram boas porque de todas as audiências presenciais que eu participei, seja com todas as partes, ou com alguma das partes, resultaram em acordo. Mas eu não tenho a percepção de como era a maioria dessas audiências antes, se todas eram presenciais. Se todas realmente tinham esse resultado. Mas eu sinto que no online, é, nem

sempre tinha esse resultado e quando tinha era uma coisa que não me parecia que chegava à satisfação de todos os envolvidos.

Pergunta 5: Falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico, a infraestrutura do Cejusc para essas audiências? E quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 5: Acho que falando de forma muito particular, eu não tive nenhum tipo de dificuldade porque eu achava as coisas mais intuitivas. Claro que quando a gente chega, a gente chega meio, né, sem saber de tudo, mas é, é um processo meio intuitivo de como você mexe no sistema e tudo mais. E eu acho que acaba, sempre as plataformas que a gente tem para realizar de forma virtual, a gente realize numa plataforma que eu acredito que é mais fácil que outras que já até vi em outros Cejusc. E eu acho que lá, pelo menos no Cejusc daqui, é, se tentava de muitas formas fazer a audiência, então, às vezes, a parte não conseguia ingressar, a gente fazia em mediação pelo celular. Então, assim, eu achava essa parte muito OK.

PARTICIPANTE 15

Pergunta 1: [nome omitido], pra começar, você podia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual seria sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Eu entrei no CEJUSC em 2022. Então, a pandemia ela já estava, já estava superada porque todos nós já estávamos com a vacinação em dia, então não tinha mais um risco muito alto de contágio do COVID. Então eu entrei lá em 2022, se eu não me engano foi em fevereiro. E aí a primeira semana foi presencial e eu não cheguei a fazer audiências porque foi realmente para conhecer a estrutura, conhecer a equipe. E aí, logo em seguida, eles designaram a gente pra ficar acompanhando as audiências feitas pelos conciliadores e mediadores que já tinham mais experiência no CEJUSC. E eu lembro que essas audiências, em que pese a pandemia ela já ter sido é, superada, elas ainda eram virtuais. Então, a gente trabalhava basicamente em home office. E eu sempre ficava com as audiências que eram as primeiras do dia, que é, eram pela parte da manhã, iniciavam às 8 horas. E eu sempre acompanhava também um conciliador específico, que eu acho que acho que eu posso mencionar aqui, que era [nome omitido]. Ele já tinha muito mais experiência, então foi bom eu ter feito essas primeiras audiências com ele para eu aprender como se faz uma audiência de mediação e um tema tão caro como é a questão da família. é, logo em seguida, assim, eu acho que a gente ficou um mês, mais ou menos, é, fazendo virtualmente. E aí, chegou a decisão do tribunal de que elas seriam feitas presencialmente. E aí a gente fez presencialmente, né, por mais um tempo. E logo em seguida, voltou pro virtual de novo, porque os advogados e a defensoria diziam que era um um gasto, desnecessário, de tempo, de ter que ir no fórum para fazer a audiência de conciliação e mediação. O que é que eu acho que tem de diferença, assim, em relação à audiência feita de forma virtual e presencial? De forma virtual, eu sempre fazia pela parte da manhã. Então, tinha muitas partes que eram assistidas pela Defensoria Pública, ou seja, eram pessoas que eram mais carentes, tanto de acesso à tecnologia como de conhecimento. Então, eu tinha uma um fazer audiência, você tem que repetir muitas vezes, o que que se tratava. E eu percebia que, em algumas situações, as partes vinham desassistidas dos advogados e do defensor, então aumentava ainda mais a minha responsabilidade. Imagina um estudante de graduação, porque os conciliadores são estagiários aqui no Rio Grande do Norte, no TJRN, tendo a responsabilidade de firmar um acordo em relação a questões superimportantes da vida dessas pessoas, é, como pensão alimentícia, guarda, divórcio, é, regime de bens. E tudo isso era feito virtualmente, né? E eu sentia assim uma certa dificuldade por causa das partes que eu pegava, porque a parte da tarde o pessoal fazia muito com o advogado com pessoas acompanhadas por advogados privados, e eram pessoas que tinham um, não só maior poder aquisitivo, mas um, é, mas sempre vinham acompanhadas dos advogados, e as partes que eram acompanhadas da Defensoria nem sempre as defensoras estavam presentes. é, mas elas, eu, eu abro aqui um parêntese para dizer que elas não, às vezes não se faziam presentes porque tinham muitas audiências ao mesmo tempo, e não por falta de competência da Defensoria, pelo contrário. Sempre que elas estavam presentes, a Defensoria sempre atuava de forma assim muito ética e muito importante. Outra coisa que eu sinto assim uma grande diferença de fazer a audiência presencial e virtual, e eu falo isso porque eu tive a experiência de fazer dos dois jeitos, é que a audiência presencial, ela permite é, o conciliador aplicar as técnicas de mediação. Por exemplo, a técnica do silêncio, que é era uma das que eu mais usava do silêncio, eu deixava a parte realmente é, refletirem sobre o que estava sendo posto. Era muito difícil de fazer no ambiente virtual, porque ficava um clima meio estranho, como se, enfim, eu sentia que não fluía. Outra técnica que eu gostava muito de fazer, quando eu sentia que tinha a possibilidade de acordo,

mas as partes não estavam conseguindo expressar o que realmente estava incomodando elas, para não fechar o acordo, era a técnica que agora eu não vou lembrar o nome, porque já faz uns anos que eu saí, mas o que a gente conversava privadamente com cada uma das partes e depois a gente chegava a um denominador comum e sempre com, é, a privacidade das partes. E no virtual ficava muito complicado de fazer isso porque tinha todo um trâmite técnico de criar uma sala que só uma das partes podia estar e a outra não poderia ouvir de jeito nenhum. E aí tinha que ficar testando pra ver se realmente a outra parte não estava ouvindo. Enfim, criava um desgaste para fazer a audiência. Então assim, em audiência de família específico, eu sentia que a audiência presencial ela permitia a gente fazer uma audiência mais completa, com, com mais informações, de forma mais dialogada com as partes, de forma que elas entendessem o que realmente estava acontecendo. Já a audiência virtual, assim, tem a questão da praticidade, né? Que todo mundo faz de sua casa, mas eu percebia que tinham algumas pessoas que tinham realmente dificuldade de acesso à tecnologia, e percebia também que era mais difícil pra mim, enquanto conciliador, utilizar as técnicas que a gente ia aprendendo, por parte que o CEJUSC ensinava a gente que a gente devia aplicar. Então, assim, de forma assim inicial, eu consigo apontar essas diferenças. Outra coisa que eu lembrei agora é que sim, algumas partes que não tinham acesso a a computador, a celular, e a gente disponibilizava lá no CEJUSC uma sala para receber elas. Então a audiência era virtual, mas a parte ia pro fórum e fazer a audiência virtual de lá. Então ficava umas coisas meio assim, nossa, a pessoa teve todo o desgaste e ainda vai fazer uma audiência virtual. Enfim, é uma questão, mas também uma ressalva importante pra mostrar que a gente em que pese, né, essa questão de dificuldades de acesso à tecnologia, as partes que não tivessem computadores, celulares, elas tinham muito direito de ir ao fórum e fazer em uma sala reservada, e a gente sempre organizava para ficar um conciliador, mesmo que não fosse o que estivesse fazendo a audiência, para ficar acompanhando essa parte.

Pergunta 2: [nome omitido], você falou no início que assim que você chegou, você ficou acompanhando outros mediadores nas audiências. é, em relação ao curso de formação, você lembra quanto tempo demorou pra você fazer esse curso de formação? Você conseguiu finalizar esse curso?

Resposta 2: Pronto, é, realmente, no início eu fiz a, comecei a fazer as audiências sem ter feito o curso de mediação, apenas aprendendo na prática como fazer as audiências com base na observação é, dos mediadores antigos e que já tinham mais experiência. é, eu fiz o curso, foi no ano de 2023. Não, 2022, foi em 2022 ainda, que foi o ano que eu entrei, acho que foi em julho, mais ou menos, então eu fiz assim, uns quatro meses de audiência sem ter feito o curso teórico e o curso prático. O curso teórico ele durou cerca de uma semana e foi muito importante, porque tinha algumas coisas que eu realmente não sabia sobre o conteúdo das audiências e que realmente eu aprendi com o curso. Veio toda a equipe, né, do NUPEMEC para ministrá-lo, e foi muito importante. é, então, essa parte teórica durou uma semana, eu acho que eram 8 horas por dia, era manhã e tarde. é, e foi muito importante para mim, para melhorar a minha atuação enquanto mediador, enquanto conciliador. Agora, o curso prático, eu vou admitir que eu não consegui finalizá-lo por uma série de razões. A primeira delas é que eu sentia que toda hora mudavam as regras de como finalizar esse curso. Eu fazia, sei lá, cinco, seis audiências seguindo um certo trâmite, uma certa tramitação, que foi me repassado, que era pra ser feita de uma certa forma. E aí chegava a coordenação e dizia, gente, quem fez a audiência dessa forma não vai mais valer, vai ter que ser de outro jeito. E acabava que eu nunca consegui acumular horas porque toda vida tinha algum empecilho que fazia com que não conseguisse contabilizar. Então, eu não consegui finalizar o curso porque eu me formei na graduação em maio de 2023. E acabou que eu não consegui completar todas as horas, porque tinha toda uma documentação que a gente tinha que preencher, tinha que ter a questão da opinião das partes, tinha que ter os mediadores que observavam as audiências. Então, realmente eu não consegui finalizar. Mas

para mim, foi importante ter feito o curso e eu senti que minhas audiências ficaram melhores depois que eu tive essa formação. Eu acho, inclusive, errado que aqui no TJRN, que já contrata estagiários que, vamos ser sinceros, são trabalhadores precarizados, sem direitos, é, de forma consolidada para exercer uma profissão tão importante, faço na audiência sem ter feito o curso de formação, conforme é, estabelecido pelo NUPEMEC. E para mim, realmente o curso foi de extrema importância. Essas técnicas que eu mencionei pra você, que eu tinha mais dificuldades de aplicar no no virtual, eu vim aprender com mais profundidade por causa do curso, porque antes eu sabia de algumas delas, mas porque eu tinha aprendido na prática, observando outras pessoas. Mas eu não sabia exatamente de forma técnica qual o momento de aplicar a cada uma delas.

Pergunta 3: [nome omitido], você falou das técnicas. Você, sei que faz muito tempo, mas você lembra se nesse curso que você participou houve algum momento em que o curso disponibilizou algum momento sobre como fazer ou como adaptar as técnicas da mediação no ambiente virtual?

Resposta 3 : No ambiente virtual, eu vou admitir que eu não recordo agora. Eu acho que não teve. A gente teve no curso realmente para aprender as técnicas, e eu lembro que foi uma dinâmica que a gente dividiu a sala em grupos, e cada um fez uma encenação, e aí a gente foi mostrando na prática como era a técnica que cada um tinha se se destinado. Então, a gente teve esse momento de aprender as técnicas de mediação. Mas aplicadas ao espaço virtual, eu realmente não me recordo, eu acho que a gente só aplicou mesmo o que a gente aprendeu pro virtual. Não foi assim uma coisa muito específica. Inclusive, eu cheguei a fazer algumas audiências presenciais, porque as partes, elas podem escolher ainda fazer presenciais. Nessas audiências presenciais, eu lembro que a gente aplicava muitas técnicas, assim, de forma assim muito eficaz e para realmente tentar resolver problemas gigantescos. As audiências demoravam uma hora, uma hora e vinte, mas resolvia. E no virtual, não tinha essa liberdade. Porque era, era tudo muito, tinha toda uma dificuldade tecnológica, né? De ah, vamos separar as pessoas em salas. Ah, o áudio não está funcionando. Inclusive, um adendo, que isso era muito chato, muito irritante, porque às vezes os novos aparelhos não funcionavam muito bem. E a gente ficava falando assim, a apresentação inteira da audiência, aí depois o advogado ou defensor dizia, [nome omitido], seu áudio não está funcionando. Enfim, tinha todas essas questões que acabavam deixando a audiência assim muito prolixa, eu acho, uma coisa muito chata. E, e no ambiente de uma audiência de família, ele é o oposto disso, né? A gente tá ali pra ouvir as pessoas, pra deixar elas confortáveis. Eu sentia essa ausência. Mas eu admito, assim, que eu entendo o lado de de fazer virtual, porque hoje em dia o mundo está muito mais tecnológico, mas a gente tem que ponderar a verdade. As técnicas elas não eram aplicadas de forma é, como, como a gente aprendeu no curso de formação por causa disso.

Pergunta 4: é, na sua opinião, como a videoconferência impactou os resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 4: Eu acho que não houve um bruto na porcentagem dos acordos. Eu acredito que isso aí é algo que você pode até ver, né? Lá no, nos dados do CEJUSC, eu não, não consigo afirmar agora que teve uma redução no número quantitativo de acordos, ou um aumento no número quantitativo de acordos. O que eu posso falar é na minha experiência enquanto a qualidade das audiências. Aí sim eu senti um pouco, caiu um pouco. Evidentemente, não comprometia de forma total, a gente conseguia sim fazer as audiências, mas eu acho que caía sim quanto a qualidade. Quantitativamente eu não, não consigo perceber agora, porque assim, tem muitas audiências que a gente tinha possibilidade de acordo, mas era importante a gente ouvir as partes, deixar elas, deixasse com que elas falassem, né? Pra que elas dissessem o que estava

incomodando elas, porque elas entraram no judiciário, o que é que elas querem resolver. E isso não entra nos números, né? Que a audiência, ela é importante pra, de certa forma, restabelecer o vínculo entre as pessoas. Então, eu consigo perceber mais diferenças na qualidade do que na quantidade.

Pergunta 5: Falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências e que sugestões, que sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 5: Pois é, eu percebi que foi melhorando a estrutura técnica. Porque no início a gente tinha alguns computadores que a gente já dizia, já, esse aqui não presta para fazer a audiência, não dá. Tinha mais salas que eram marcadas com as boas salas para fazer audiência, e sempre a gente que chegava cedo de manhã, já pegava logo essas salas para fazer a do dia todo lá, mas com o tempo foram chegando mais, mais aparelhos, né? Microfones melhores, é, computadores é, que funcionavam para fazer a audiência, então foi realmente melhorando. Mas no início é um pouco difícil, porque como eu disse, tinha alguns, tinha alguns problemas técnicos com os microfones, que eu não sei bem o que era, mas quase sempre dava algum tipo de problema e a gente tinha que resolver, porque a gente ficava falando, falando, falando e o áudio não saía. Mas que com o tempo, até pela experiência, né? Que a gente foi acumulando, foi melhorando. é, um ponto positivo é que a gente disponibilizava o computador para quem não tivesse acesso. A gente sabe que o nosso país ele é muito desigual e, infelizmente, algumas pessoas elas não tinham acesso à tecnologia, então era importante que a gente tivesse é, uma estrutura para receber essas pessoas e realmente tinha. é, como sugestões para melhorar, eu acho que é, se a gente vai focar apenas em fazer as audiências de forma virtual, a gente tem que minimizar totalmente esses erros que são evitáveis. Como problema com som, com iluminação, é, sala que está com acústica ruim. Então, todos esses pontos, se vai ter o foco do TJ fazer as audiências de forma virtual, são pontos que podem ser, é, melhor desenvolvidos.

Pergunta: [nome omitido], eu estou satisfeito, você teria algo a acrescentar?

Resposta: Eu tenho, não é muito o foco da sua pesquisa, é, porque você está tratando especificamente sobre as audiências de família, mas a minha opinião ela muda quando se trata das audiências cíveis. Porque as audiências cíveis sim, eu acho que teve um ganho de produtividade em relação às audiências presenciais, porque são audiências que são feitas majoritariamente contra empresas. Né? Consumidor contra empresa, consumidor contra plano de saúde. Enfim, eram situações que não requeriam técnicas de mediação com profundidade. Então, eu senti que o espaço virtual realmente é muito adequado para esse tipo de audiência. Porque se a empresa tem o acordo, a gente faz na hora. Se não tem, já, já encerra a audiência e explica as partes que elas têm um prazo para apresentar a contestação, explica se já tem algum outro procedimento agendado pelo juiz, e finaliza. é, inclusive, para mim era um pouco até maçante fazer essas audiências cíveis de forma presencial, porque as empresas só mandavam prepostos que muitas vezes não sabia de nada do conteúdo do processo, só dizia se tinha ou não proposta de acordo, e tinha toda aquela questão, né, de receber as pessoas fisicamente, pra sentar numa mesa, organizar todo mundo, fazer a audiência de abertura, pra só a empresa dizer, não tem acordo. Então eu acho que para esse tipo de audiência específica, o ambiente virtual foi um ganho assim de tempo para todo mundo e foi muito importante. Mas para as audiências de família, eu entendo que não dá mais pra gente voltar pro presencial, porque a nossa sociedade não admite mais esse tipo de coisa, mas que é importante pontuar que tem uma certa dificuldade para se restabelecer o vínculo entre as partes, nem que seja para achar um denominador comum no conteúdo que está sendo debatido no processo. Acho que seria mais isso.

PARTICIPANTE 16

Pergunta 1: Para começar, você poderia me dizer como era sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia, no formato presencial, quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual seria sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Isso, espera aí, vamos com calma. É, assim, eu não trabalhei, no, assim que eu entrei no Cejusc, eu não trabalhei presencial. Porque a gente já estava no modelo virtual. A gente trabalhava com o Teams. E pra mim, naquele momento, a maior dificuldade foi justamente trabalhar com o Teams, né? Como é que eu faço o Teams? Porque ele não é intuitivo, ele é pesado. Então, os assistidos, muitas vezes, tinham dificuldades pra acessar a sala, pra entender como o sistema funciona, né? É, como manter a câmera ligada, quando desligar o microfone, para que não haja ruídos na sessão conciliatória. No caso, eu fazia conciliação, né? Eu não podia fazer mediação. Por mais que eu quisesse, é, sessões com pessoas que já tinham vínculos, no caso, da família, né, ou de família, eu não era mediador, eu era conciliador. É, aí, que mais? Quais foram as outras dificuldades que eu encontrei? Eu, eu assim, particularmente, pra mim, o maior problema foi justamente o sistema, porque ele esfria o contato, sabe? Então assim, eu não tinha o contato presencial com as pessoas naquele momento. Era tudo virtual. Então assim, eu não podia ofertar uma água, eu não podia ofertar um abraço, caso fosse necessário, as coisas eram todas mais frias, né?

Pergunta 2: [nome omitido], você falou sobre que você era conciliador. Você, assim que você ingressou, você participou do curso de formação? No caso, você era estagiário de graduação, não era isso quando você ingressou?

Resposta 2: Exatamente, eu era estagiário de graduação. E eu fiz o curso de teórico, né, a parte teórica de conciliação em julho de 2022. Eu entrei em fevereiro de 22, se eu não estou enganado. E fiz o curso em julho.

Pergunta 3: Você conseguiu finalizar esse curso?

Resposta 3: Não, não consegui finalizar. Fiz somente na parte teórica mesmo.

Pergunta 4: [nome omitido], eu sei que faz muito tempo, mas você consegue recordar se nesse curso de formação, que você falou, foi em julho de 2022, não foi isso? é, houve algum momento durante esse curso para ensinar ou indicar como aplicar as técnicas de mediação no formato virtual?

Resposta 4: Não especificamente no formato virtual, mas pra aplicar as técnicas, né? De forma bem generalista, mas ao mesmo tempo que não especificava como é que a gente poderia fazer isso no ambiente virtual, a gente ia desenvolvendo as formas no cotidiano, né? Então a gente descobriu como fazer para criar salas individuais, deixar as pessoas separadas, caso fosse necessário fazer uma escuta individualizada com as partes, enfim.

Pergunta 5: Na sua opinião, como a videoconferência, é, impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? O resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 5: Assim, como eu iniciei já com o ambiente virtual, eu não consigo ter essa percepção se houve uma melhora significativa ou não em relação aos resultados das audiências, né? Se elas foram mais produtivas ou menos produtivas, no sentido da gente ter um acordo ou não. Normalmente, quando eu pegava, por exemplo, audiências pré-processuais, todas as que eu fiz, eu tive, acho que 100% de é, é, acordo. Todas as pré-processuais que eu fiz, a gente teve

acordo. No caso, eram majoritariamente dissolução de união estável, é, pensão alimentícia. Então a gente, pelo menos as que eu fiz, eu sempre tive esse. Porque as pessoas já chegam conscientes do que querem. Então facilita o resultado. Já nas judiciais, é, de fato faz um tempinho. Então assim, nem sempre a gente tinha acordo. Eu acho que se a gente tivesse assim, 50% das audiências que eu fiz, com um acordo, acho que seria essa mais ou menos a média, tá?

Pergunta 6: Falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc para essas audiências? E que sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 6: Assim, na parte que eu fazia, é, para o conciliador, eu acho que a estrutura é OK, porque nós temos as salas, nós temos os computadores, microfones, enfim, monitores e tudo. Então, a estrutura do judiciário para que o conciliador atue, eu acho interessante. Eu acho suficiente. Tá, e tudo. Pra as pessoas que são assistidas, eu acho que já se torna um pouco mais complicado, porque muitos não sabem utilizar o sistema, muitos têm que baixar algum aplicativo no celular, então isso é pesado, eles não sabem fazer isso. A minha sugestão é que, e eu acho que o Cejusc de Floriano já faz isso, é, ofereça uma sala, né? Pra que a pessoa que às vezes não tem a necessidade de ir ao judiciário para participar da audiência, ele tem uma sala lá disponibilizada para ele com algum conciliador mesmo só pra ajudar a realizar a audiência. E que na época que eu estava lá, isso já ocorria. Então, eu acho que esse ponto, ele deve ser mantido. Outra sugestão seria o próprio tribunal modificar o sistema para algo mais simples, menos pesado, que as pessoas pudessem trabalhar. Por exemplo, o Meet do Google é muito menos pesado, muito mais tranquilo de utilizar do que o Teams. Então, verificar outras possibilidades de sistema para serem utilizados nas audiências de conciliação e mediação.

PARTICIPANTE 17

Pergunta 1: Pra começar, é, poderia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia no formato presencial, quais eram os principais desafios daquela época. Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados por esse modelo presencial?

Resposta 1: Pronto. Eu não tive experiências, é, com áudios presenciais, é, pós-pandemia, né? No meu período de atuação, enquanto Cejusc, de 2023 a 2025. Minhas experiências, é, apesar das complexidades das audiências, é, foram até bem tranquilas, assim, a respeito da organização da sala, condução das partes. é, acredito até que elas, as, as audiências presenciais, em assuntos de família, é, fluíam até melhor, digamos assim. é, as partes, é, não tinham tantos, é, como é que eu posso dizer, tantas distrações externas, ou, ou problemas com outras pessoas na sala, junto delas. Então, em um ambiente controlado, onde o mediador estava ali exclusivamente com as partes, seus advogados, ou somente com as partes, é, conseguia conduzir até bem as audiências presenciais. Foram poucas as experiências, é, considerando o número de audiências que eu fazia, é, na semana, nos dois anos de experiência prática, né? Mas basicamente são isso, assim, as audiências presenciais que eu tive, é, na área de família, foram, é, apesar das complexidades das demandas, foram tranquilas de se conduzir por eu conseguir estar no ambiente mais controlado, né? Estar na presença das partes, conseguir conversar, olhando no olho delas, é, foram bem tranquilas nesse sentido.

Pergunta 2: [nome omitido], na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? O resultado final melhorou, piorou, ou apenas mudou?

Resposta 2: é, eu não tenho como precisar, é, com, é, números estatísticos de antes da pandemia, né? Eu, [nome omitido], pra ou pós-pandemia, que foi a, a, a minha, durante a minha experiência prática. Mas eu vejo que facilita muito em alguns aspectos, o acesso das partes, né? é, tínhamos experiências com partes que não moravam na cidade de Mossoró, ou se moravam na cidade de Mossoró, não tinham transporte, é, que pudessem vir até o fórum. é, muitas dessas partes, né? Muitas das pessoas que estão, é, buscando essa, é, a resolução dessas questões, relacionadas à família no judiciário, são hipossuficientes. Então, é, sem acesso a um, um serviço público de transporte, né? Como um ônibus, ou, é, não poder arcar com os custos de um pro fórum, é, isso facilitou muito a presença delas nas audiências. Né? é, essa é uma das coisas que eu observava, né? A respeito dessas mudanças que aconteceram de presencial para online. Além, né, do que, é, facilitava a, como é que eu vou dizer, evitar que as audiências fossem remarcadas, até a celeridade das audiências.

Pergunta 3: Tá, tranquilo. é, [nome omitido], algumas pessoas falaram que participaram do curso, ou não conseguiram finalizar o curso de, de mediação. Você conseguiu participar desse curso?

Resposta 3: Isso. Eu fiz o curso em 2024. é, se eu não me engano, foi em novembro, ou em setembro de 2024. Foi no, no segundo semestre de 2024. Eu consegui finalizar antes de seis meses o curso. Pelo número de audiências, né? Há uma organização assim, uma organização realmente pessoal, é, e pelo número de audiências que eu tinha na semana, eu consegui concluir as horas práticas, é, antes mesmo de seis meses. Mesmo com o período recesso judicial no final do ano.

Pergunta 4: Então hoje você é mediador.

Resposta 4: Isso. Pela, pela ESMARN, é, do Tribunal de Justiça, né, daqui do TJRN.

Pergunta 5: Eu sei que faz um tempinho do curso. Você consegue lembrar se durante o curso houve algum momento em que foi direcionado ao ensino ou indicação de como se portar, o mediador, o mesmo conciliador, é, em relação às técnicas no ambiente virtual, as técnicas da mediação no ambiente virtual?

Resposta 5: Não, eu, é, eu não consigo lembrar, é, durante as aulas, se foi referenciado diretamente às audiências virtuais. Na minha mente, assim, não vem nenhum direcionamento real. Todas as técnicas foram explicadas, é, da, da maneira como as audiências presenciais são, são construídas. A única técnica que eu lembro, né, que sempre foi pensada, adaptada, na situação do Cejusc, né, pós-pandemia, onde as audiências, é, foram predominantemente virtuais, é, na questão das sessões privadas, das sessões individuais. Essa sempre eram contadas, né, nas questões de organização do Teams, que era o sistema que era usado no Cejusc de Mossoró. Em relação às outras técnicas, eu não, não tenho nenhuma lembrança de terem sido, terem sido direcionadas ou, ou a abordagem para as audiências, é, virtuais especificamente.

Pergunta 6: [nome omitido], pensando agora na, na sua atuação. O que você apontaria como principal, principais vantagens, maiores desafios, acredito que você até comentou um pouquinho sobre elas, dessa nova, dessas vantagens ou desafios. Mas aí pensando na sua atuação na modalidade virtual, o que é que você apontaria, para o seu trabalho na mediação, seu esforço em relação ao seu trabalho na mediação nesse ambiente virtual? Vantagens e desafios. **Resposta 6:** Eu acho que o, a principal vantagem, né? É essa realmente essa facilidade que eu me trouxe na outra, na outra resposta. De você conseguir acessar pessoas que não, é, você teria esse acesso presencial. é, enquanto mediador, caso atue em outros tribunais fora da minha cidade, é, isso é uma facilidade, né? Audiências virtuais tornam elas trazem essa facilidade. Então, é, eu concluí recentemente a pós-graduação em mediação, é, judicial e extrajudicial, e tô entrando agora nesse, nesse do ano, na parte prática de mediação internacional e extrajudicial. E, é, tenho um curso com o Tribunal de Brasília. Então, é, isso é uma facilidade, né? Que vai trazer uma facilidade, inclusive de eu poder participar dessas formações práticas, é, em um tribunal, tá a muitos quilômetros de distância, né? Daqui do RN. é, como eu citei na outra, essa, eu acredito que seja a principal facilidade, que é ter, essa facilidade de acesso. De acesso. E já a dificuldade volta naquele ponto do que eu falei de uma, de um lado bom das audiências presenciais. Do lado, você consegue ter um ambiente, é, onde você olha no olho das partes, você consegue conversar, é, até fazer um rapport entre um ambiente, é, de uma forma muito melhor que não, que a gente não consegue fazer tão bem nas audiências virtuais. E, é, pensando no desafio na atuação, eu acho que é sempre nesse sentido. é, a audiência virtual torna as coisas um pouco mais distantes. Né? é o que eu, é, até, é, redundante falar isso, mas essa distância, ela tá na aplicação da, das próprias técnicas, né? Da mediação, que a gente tenta adaptar para as audiências virtuais, mas que funcionam, né? E foram pensadas, inicialmente, para esses contatos, é, físicos, digamos assim, né? Pessoas realmente, né? Muitas pessoas que estão nas mesmas, na mesma sala, é, organizadas, é, de alguma forma, seja de uma forma circular, ou de uma forma que o mediador consiga enxergar todas as partes, né? De uma forma horizontal, nas audiências. Então, eu acredito que sejam esses dois pontos, tanto o o desafio, quanto o lado positivo das audiências.

Pergunta 7: Falando agora da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências, e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência? Amigo, é, eu acho que eu dei uma cortadinha aqui, você falou assim no Pois, eu vou, eu vou repetir. é, Ó, falando da parte prática, como você

avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências, e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 7: é, a respeito do sistema, é, usado, que era o o Teams, é, eu nunca tive grandes problemas, né? Eu consegui me adaptar bem à forma como era, é, gerida a audiência através do sistema. é, nós tínhamos, no Cejusc em Mossoró, nós tínhamos um aparato, né, computador, fone de ouvido, caixinha de som. Toda essa questão, para o mediador, é, foi tranquilo, não, não, não foram grandes, não, não, não existiam problemas nesse sentido. Os problemas que existiam, a questão tecnológica, realmente, que é da, é, da internet, ou um atraso do, nas organizações dos links, às vezes o Teams atrasava um pouquinho, é, mas assim, por em conta também de alguns dos computadores serem um pouco mais antigos. Mas, é, eu não consigo precisar a respeito da dos pontos tecnológicos, né? Porque essa questão do suporte, quais seriam, é, sugestões que fossem realmente proveitosas, ou válidas, que pudessem aqui estar para você. Eu acho que que uma ideia, uma ideia real, que aí já vem o das suas próprias perguntas, pensando aqui agora, é uma adaptação realmente da própria forma como foi passado os próprios cursos, ou até a nas questões, é, de adequação, de adaptação das formas de aplicação das técnicas, ou da própria forma de fazer um rapport, é, nas audiências virtuais. Como eu falei, eu não consigo lembrar que, é, dessas adaptações serem passadas pra gente na minha turma. Da turma que fiz o curso. Mas, essa também, eu acho que seria uma uma ideia válida adequar essa própria formação, né? Dos novos, dos novos mediadores, conciliadores, para essa realidade, que a priori, sim, foi criada antes da criação das audiências virtuais. é, talvez um, uma pesquisa, um, enfim, iniciativas que pudessem, de alguma forma, adaptar esse tipo de coisa. é, não, não foge tanto, né? Eu acho que não seria um, problemas tão grandes as adaptações, é, das técnicas, mas é uma dificuldade que acontece por você não estar, como eu falei, né? Ali próximo à parte, ou conseguir, expressar, enfim. Porque na audiência você consegue perceber entre expressões, ou até, enfim, uma ansiedade que a pessoa, enfim, externa, é, num balançado de perna, que na audiência virtual você não consegue analisar bem e, a partir daí, numa audiência presencial você conseguiria, é, trazer aquela pessoa pra audiência, é, ou, acalmar, enfim, aquela pessoa, aplicar alguma técnica, que pudesse, inclusive, tornar, né? Fazer com que ela se expressasse ou resolver, né? Tentasse resolver suas questões, seus conflitos ali na audiência, observando todos esses, esses pontos. Eu acho que é isso.

APÊNDICE D - ENTREVISTAS GRUPO 2

PARTICIPANTE 18

Pergunta 1: Para começar, você podia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? E aí eu explico essa primeira pergunta no sentido de que, objetivamente, hoje a maioria das audiências são virtuais, mas é possível que você realize uma audiência ali algumas vezes com todas as partes presencialmente. E aí, eu gostaria de saber como foi a sua experiência em relação a essas situações, se você já fez audiências nesse aspecto. Todas as partes presencialmente. Quais foram os desafios de fazer essa audiência presencialmente?

Resposta 1: Eu não... Eu não fazia parte do CEJUSC no período de pandemia, quando eu entrei o formato já era todo virtual, é, e pouquíssimas vezes eu fiz audiências 100% presenciais. Eu acredito que nenhuma dessas vezes foi por meu desejo. Apenas as partes chegaram lá e quando chegam são acolhidas. A gente vê se as duas partes têm condição de ficar na mesma sala, algumas vezes já aconteceu, por exemplo, casos de violência doméstica, onde eu tive que colocar uma mulher numa sala e o homem em outra. E aí deslocam o conciliador para também ficar de olho, caso aconteça alguma coisa, então não foi um presencial presencial, porque acabamos ficando online, mas todos lá no fórum. E aí foi bem estressante, porque tinha a questão da mulher sair por um lugar, o homem sair por outro, em questões de violência doméstica. Poucas vezes eu, não consigo nem me recordar, na verdade. Eu acho que eu fiz uma audiência de pré-processual, que são audiências em que as partes já estão de acordo, né? Em que eram pessoas que não tinham tanta familiaridade com a internet, eu devo ter feito uma ou duas vezes presencialmente. Mas que todas as partes espontaneamente virem presencial, não. E também, é, algumas já me perguntaram a possibilidade de fazer tudo presencial. Sempre que eu faço uma audiência de continuação, eu explico que há essa possibilidade, se a parte desejar, mas também disponibilizo o link. Então, acho que nem mesmo nessas audiências, todos vêm, dificilmente eu fiz uma continuação presencial. Alguns entendem pela comodidade mesmo, mas eu sinto que tem uma diferença. Quando eu tô presencial é muito mais fácil de dialogar, e quando eu tô, é... Quando tá todo mundo presencial, aliás, quando tá todo mundo virtual, principalmente se forem pessoas que não entendem muito de tecnologia, eu tenho muita dificuldade de realizar a audiência, de entrar em contato com essas pessoas, se elas caírem da audiência, né? A plataforma falhar. Às vezes, a audiência se encerra ali, uma dificuldade que a gente não tem no presencial.

Pergunta 2: [nome omitido], você falou sobre essa questão da violência doméstica. E aí, eu acho que tem um elemento importante para ser considerado na nossa pesquisa, nessa pesquisa, é, você sabe me dizer se há uma comunicação para o CEJUSC das secretarias ou das varas de família no sentido de alertar os conciliadores, no caso os mediadores, nas audiências de família sobre a presença desse elemento de violência doméstica, dessa medida protetiva?

Resposta 2: Uhum. Não. Alguns processos têm esse alerta no próprio CEJUS... no próprio PJE, mas são raríssimos. Eu acho que nesses dois anos que eu estive lá, eu vi um ou dois em que tinha esse alertazinho quando a gente abria o processo. Mas a maioria são processos que a gente descobre de surpresa. é, inclusive, essa é uma pauta muito grande dentro do CEJUSC sobre a gente ler ou não os processos. E no fim, é, os fatos, né, no caso, justamente para não se contaminar, mas acaba sendo impossível não ler, porque muitos processos só evidenciam que há violência doméstica nos fatos, nos fatos da petição inicial. Então, acaba que a gente tem que fazer essa leitura, mesmo contra a vontade, e dar um jeito de esquecer tudo aquilo para não ter imparcialidade, mas é realmente muito complicado. A gente até passou por um caso recentemente de todo mundo presencial, era um processo de sucessão, é, em que haviam muitos familiares herdeiros e acabou sendo briga entre eles, é, de uma conciliadora ter que

afastar. E foi marcado, foi indicada até mesmo uma justiça restaurativa, mas foi um caso que todos estavam presencial e, e também tem esse viés, né? Nem sempre as pessoas estão preparadas para conversar presencialmente, olhar um na face do outro, porque na plataforma a gente consegue desligar o microfone, pedir pra acalmar os ânimos, sair, tomar uma água. Presencialmente, às vezes, acontece das partes realmente se acabarem chegando um pra cima do outro e não é culpa de conciliador, não é culpa de servidor, não é culpa de juiz que mandou pra conciliação, a gente nunca sabe como é que as pessoas vão reagir, né?

Pergunta 3: [nome omitido], você já comentou alguns elementos sobre vantagens e desafios, mas o que você apontaria mais ou poderia aprofundar os que você já trouxe com essa modalidade, no seu trabalho da mediação no ambiente virtual? Você como mediadora nessas atividades da, no sentido das audiências de família, quais seriam as principais vantagens e os maiores desafios dessa modalidade?

Resposta 3: A principal vantagem, eu acho que é a questão da conexão. Eu já fiz audiência com pessoas que não estavam nem no Brasil e com, com muita facilidade, eu faço, é, sessões com pessoas que não estão em Mossoró ou não estão no Rio Grande do Norte. Já tive, inclusive, participação de defensores da Bahia. Então, eu acho que se torna mais fácil porque descarrega um pouco o Poder Judiciário. É mais fácil a gente ter várias audiências no dia, porque demanda menos, é, de pessoal, porque às vezes, quando as pessoas não se contam de estar juntas, a gente tem que colocar uma pessoa pra olhar uma e a gente, e outra pra olhar outra, e a gente numa terceira sala. Então, são três salas que podiam estar juntas. Então, isso é um pouco de desvantagem. Aliás, isso é uma vantagem, porque no fim, quando é virtual, só preciso eu estar na minha sala, né? E às vezes, é, também é vantagem porque, muitas vezes, acontece alguma coisa com o próprio espaço físico do fórum, queda de internet, queda de luz, e eu posso fazer a audiência da minha casa, tranquilamente. Isso não interfere na pauta. Então, tem esse lado muito positivo, mas um lado muito negativo, é, que as pessoas não estão acostumadas com a plataforma Teams. Eu acho que até qualquer outra plataforma, não é uma coisa que se usa por todo tipo de pessoa, é, é uma coisa, eu acho, que de uma geração mais nova, as pessoas idosas se sentem muito desconfiadas de participar das audiências sozinhas, sempre tem alguém do lado ajudando. Isso fere a confidencialidade, né? Então, isso também é uma desvantagem. E também a questão da própria conexão com as, da... Fica... a própria conexão em dois aspectos: a conexão da internet mesmo, que às vezes a pessoa não tem aparelho ou internet adequada, e a conexão com a própria pessoa, porque é muito mais difícil fazer ela se abrir, é, e tentar chegar num acordo, explicar o que é que tá acontecendo, pra gente poder ajudar, quando a pessoa fala longe da gente, não conhece a gente, a gente não pode oferecer um café, um copo d'água, um abraço, o que quer que seja.

Pergunta 4: [nome omitido], ah, na sua opinião, eu sei que você comentou que você já chegou num momento da, é, videoconferência, né, virtualidade como regra. Você acredita que a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos, o resultado final, melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 4: Hum. Eu acho que tem dois lados, né? Eu realmente não sei como era antes. Mas eu enxergo um ponto negativo e um ponto positivo que pode ser rebatido tanto no presencial quanto no virtual. Melhorou a presença das pessoas. Elas vão mais. é, porque se dirigir até o fórum, gastar, tirar um dia de trabalho, às vezes a pessoa faz uma mediação em uma horinha ali do, do almoço, não sai nem do trabalho. Mas também as pessoas, acho que banalizam a questão de ser uma audiência virtual. Existe um certo rigor em você ir pro fórum, se apresentar, as pessoas se sentem mais livres para desrespeitar o outro, desrespeitar o conciliador, advogado, pensam que por estar na telinha do celular não tem, é, nenhum, nenhum prejuízo. Eu mesma já fui alvo várias vezes de ataques de partes, de advogados, de defensores. Então, assim, é muito perigoso a gente deixar todo mundo no celular, porque também tira essa proximidade. É muito mais fácil eu atacar o outro quando eu não tô olhando pro outro. Eu tô aqui, eu abaixo minha cabeça, não estou mais olhando pra você, e é isso aí. Acho que isso melhorou a presença, mas a presença veio com uma pior qualidade, pra ser

sincera. E o outro ponto, eu tinha um ponto positivo e um negativo, não é? Deixa eu lembrar aqui qual era. Ah, o outro ponto, o outro ponto, outro ponto é também nessa questão da presença. Porque se torna mais fácil a gente, às vezes, precisamos marcar uma segunda conversa, né? Uma sessão de conciliação. E aí se torna muito mais fácil das pessoas virem. E aí quando a gente marca, sempre quase sempre é um, um sucesso, um acordo. Então, assim, a pessoa não teria paciência de ir novamente ao fórum, subir lá no quarto andar, é, já, já é um ambiente que dá medo pra quem não conhece, não é todo mundo que vai no fórum todo dia e tem esse contato. Com a relação da própria audiência, é, eu acho que piorou, da forma de, de mediar e conciliar. Porque se torna mais difícil até pra gente ter paciência, né? Para a gente encerrar uma reunião online, basta mutar alguém, dizer, olha, com esse respeito não vai dar, e fechar a sala. Mas pra encerrar uma reunião presencial, você não faz isso, você tenta de novo, e tenta, e tenta, e tenta. Então, eu acho que prejudica tanto pra parte, quanto prejudica pra gente, quanto pras partes da mesa e advogados. Acho que também pela quantidade maior de conciliação que nós conseguimos, e mediação, que nós conseguimos fazer, é, piora a qualidade. Uma pauta muito cheia demanda muito, porque são problemas sempre muito pessoais, e mesmo não você quer, não querendo, você se envolve, precisa de um tempo pra se recuperar depois de uma audiência. Então, eu acho que a pauta, é, virtual, ela se torna mais cheia e traz prejuízo até mesmo pros conciliadores, né? Se eu venho cansada da minha primeira audiência, eu não vou me forçar tanto na minha segunda.

Pergunta 5: [nome omitido], alguns outros participantes comentaram sobre o curso de formação de conciliação e de mediação. Você fez esse curso?

Resposta 5: Sim, sim, já tem cerca de um ano que eu concluí. É, que eu fiz.

Pergunta 6: Então, você atualmente é conciliadora ou, ou mediadora?

Resposta 6: Conciliadora. Eu ainda tô na formação, ainda estou na graduação, não tenho os dois anos de formada. Mas, é, uma questão sobre isso que a gente sempre comenta é que não há diferença, as duas, as pessoas fazem o mesmo curso, tanto pra ser conciliador quanto pra ser mediador, e, é, a única diferença é que alguns de nós têm dois anos de formado, outros não.

Pergunta 7: E vocês do CEJUSC de Mossoró, realizam as audiências de família independente do curso, ou da existência do curso, independente do certificado?

Resposta 7: É. Eu passei, acho que um ano, é, do, do meu estágio realizando, acho que um pouco menos de um ano, mas muito próximo, realizando audiência sem curso, né? A gente tem, é, os, é, não é o subchefe, né? Qual é o cargo dele? O vice-coordenador do CEJUSC, ele atua como, é, instrutor do curso. Então, ele dá algumas aulas, a gente tem contato com pessoas já formadas também no curso, e também pessoas que já, mesmo não formada, têm muita experiência, vão ensinando a gente a fazer a audiência. Mas é muito melhor quando você tem curso, obviamente, é, apesar de todas as dicas serem válidas, mas você poder realmente dizer que fez o curso, que está aprovado, está apto, acho que dá até uma questão de respeito a mais ao próprio conciliador. É mais difícil respeitar uma pessoa que tá ali, não sabe, nunca fez um curso, não sabe pra onde vai, o que é certo e errado, deixa a gente inseguro também pra conciliar.

Pergunta 8: Pronto. Agora falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e infraestrutura do CEJUSC para essas audiências virtuais? E quais sugestões você daria para aprimorar, ou sugestões para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 8: Um suporte, eu não, não tive problemas, assim, já tive problema de conexão cair, mas é uma falha que não depende do próprio CEJUSC, né? Às vezes, o provedor de internet, ele falha mesmo, independente do lugar que a gente esteve. é, no geral, não, nunca tive muitos problemas. Sempre foi tranquilo, as pessoas lá que sabe, que entendem melhor dos sistemas, né? Pessoas que naturalmente têm mais afinidade com informática e ajuda, ajudamos uns aos outros. O próprio fórum tem um setor de TI, né? Então a gente pode abrir um chamado pra qualquer coisa. Nunca tive problema com equipamentos velhos, ou coisa assim, sempre, nunca foram, quase nunca foram novos, saídos da caixa, mas sempre bons o

suficiente. Nunca perdi uma audiência por nenhum tipo de problema técnico. Minha única crítica é não ter um espaço pra receber as partes. As salas físicas com computadores são muito contadas. E aí, é, quando nós recebemos duas, três partes ao mesmo tempo, já causa um certo tumulto, que é uma sala que um conciliador devia estar usando pra, ou um mediador devia estar usando pra fazer audiência. Então, minha crítica é a mais a questão do híbrido. As partes que não têm acesso à internet, vão lá ao CEJUSC, ou não sabem mexer, não se sentem seguras e vão até o CEJUSC pra participar híbrido.

PARTICIPANTE 19

Pergunta 1: Para começar, é, você podia me contar como era sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado nesse período anterior à pandemia, qual sua experiência quanto a formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? Nessa pergunta eu gostaria de explicar um pouquinho, porque pode ser que você não tenha atuado antes da pandemia. E aí, a minha intenção é saber se com esse, se você não tiver atuado antes da pandemia no formato que é em regra virtual agora, se você já pegou uma audiência, por exemplo, com todo mundo presencial, e quais seriam esses desafios em relação a esse tipo de audiência presencialmente, em que você teve que lidar com todas as partes presencialmente.

Resposta 1: Tá certo. é, de fato, eu não cheguei a pegar nenhuma audiência pré-pandemia, então, pré esse formato que é massivamente é virtual hoje, mas já aconteceu de eu precisar fazer uma audiência, é, na sua totalidade, de maneira presencial, né? E aí foram, assim, situações bem pontuais, não foram muitas vezes, mas o que eu percebo é que, é, principalmente, no que diz respeito a casos em que se envolvem muita gente, a gente acaba tendo que é, ter uma postura de tentar controlar mais a situação, sabe? Porque os ânimos acabam se afluando com muito mais facilidade. Enquanto numa audiência virtual, a gente consegue é interromper mais falas, né, quando as pessoas estão sendo desrespeitosas, estão sendo grosseiras, e no presencial, a gente não, a gente tenta é, é, como é que eu posso dizer, controlar de fato essas essas pessoas, esses ânimos, mas às vezes não é possível. E uma dessas vezes, é, a gente acabou passando por uma situação, eu não estava na sala no momento, porque é, a gente precisou mobilizar vários conciliadores. Nesse momento específico, eu tinha ido para outra sala, mas o que é que aconteceu? Uma das partes que estava na sala, era uma situação de inventário, e aí uma das partes que estava na sala se levantou para agredir a outra parte. E aí foi uma situação muito difícil, porque, primeiro, que só estava uma conciliadora mulher, né, na sala. Enfim, a gente fica meio sem saber como, como conduzir esse momento. Se se seria prudente, numa situação como essa, com muitas pessoas, já trazer um policial para mais perto, já tentando prever esse tipo de situação. Então, eu acho que a maior dificuldade do formato presencial, especialmente em mediação de família, é a possibilidade de lidar com essas emoções afloradas que podem escalar para é agressões, não só físicas, mas também é verbais, né, e é, até culminarem em algumas violências, né?

Pergunta 2: [nome omitido], é, em relação, alguns outros participantes das entrevistas, comentaram sobre o curso de mediação, o curso do CNJ. Você já participou desse curso?

Resposta 2: Já, já fiz. A gente fez o último que teve. Acho que foi em novembro.

Pergunta 3: Então, você ainda está no processo da parte prática, não é isso?

Resposta 3: Isso. Isso.

Pergunta 4: Se você finalizar esse curso, você pega o certificado, você fica com um certificado de, de mediadora.

Resposta 4: É isso?

Pergunta 5: Mesmo com o certificado, você realiza as audiências de família normalmente.

Resposta 5: Mesmo sem certificado de mediação, isso, né?

Continuação da pergunta 5: Assim, é, mediação que eu digo, por se tratar de audiências mais complexas de família, né?

Continuação da resposta 5: Essa em específico não era de mediação, era um, uma cível, né, de inventário, mas, é, eu acabo considerando um, um, uma, uma audiência de família, por se tratar de situações relativas ao ambiente familiar, né? Ali tinham muito mais questões, é, da, de sentimentos e da história deles, do que de fato assim discutir questões patrimoniais, não é? Enfim, mas, é, eu acabo atuando, acredito que, como mediadora, ainda que não tenha o certificado ainda, porque lá a gente não tem mediadores, né? E alguém precisa fazer as audiências de família. [frase omitida]. Então, é, a gente está sem mediadores hoje. E aí, com a minha turma, se formam alguns mediadores, mas ainda assim, a gente fica à mercê dessa situação, né? Então, acaba precisando fazer sim, ainda antes de ter o certificado, né?

Pergunta 6: [nome omitido], você já comentou sobre alguns elementos de desafios na mediação. E aí, eu gostaria que você, e aí se você tiver mais elementos para trazer sobre as, vamos dizer, vantagens ou desafios para o seu trabalho como mediadora, que você realiza essas audiências de família nessa modalidade virtual. O que é que você apontaria como vantagem dessa modalidade virtual para audiência de família e os desafios mais pulsantes nessa, nesse formato.

Resposta 6: Certo, é, pronto. Eu acho que a vantagem é, talvez, a gente conseguir, por ter o distanciamento físico, fazer com que as partes necessariamente nos escutem e se escutem, né? é, a gente tenta fazer com que eles é, interrompam menos a fala um do outro, escutem mais respeitosamente aquilo que o outro vai trazer, ainda que não seja a verdade que eles acreditam que é de fato a da história, né? é, então eu acho que como benefício de, de ser virtual é é essa possibilidade que eu enxergo acabar sendo facilitada nesse formato virtual de, de se escutarem mais, né? De nos escutarem enquanto conciliadores e se escutarem mais. Mas, ao mesmo tempo, é, eu penso que, algumas vezes, não sempre, mas algumas vezes, o fato da gente ter essa distância física de forma muito, é, é, enfim, considerável, a gente não consegue perceber minúcias que a gente conseguiria perceber num, num, numa audiência presencial. Tipo, o comportamento daquela pessoa ao chegar, as expressões, principalmente os elementos não verbais, né, que comunicam muito. E aí, é, as expressões que no momento da audiência virtual, nem sempre a gente consegue se atentar a essas coisas que, enfim, são imperceptíveis a alguns olhos em alguns momentos, mas no presencial a gente consegue é, enxergar com mais facilidade. E, é, eu acredito também que o próprio acolhimento com as pessoas acaba, é, sendo de forma diferente, por mais que a gente tente acolher da melhor forma possível no início de uma audiência virtual. Eu acredito que no presencial elas se sentem mais próximas daquele processo do que no virtual, sabe? é, pronto, preciso me deslocar até lá, eu estou sendo recepcionada por essa pessoa que está falando numa linguagem acessível para mim, então eu tenho uma liberdade maior para me expressar aqui, é, não é um, um ambiente tão hostil quanto eu imaginava, não é um bicho de sete cabeças aquilo que eu estou fazendo aqui, porque a gente sabe que, principalmente as pessoas que estão é, em um lugar de maior vulnerabilidade social, elas chegam com muito medo nas audiências de conciliação. E eu acho que talvez nesse contato, né, é, presencial, nesse momento de rapport, a gente acaba fazendo com que elas se sintam mais confortáveis, elas entendam que a gente está ali para ajudar na medida do possível, é, enfim, acaba, eu acho que é mais fácil humanizar o atendimento quando é é, presencial do que é, virtualmente. Mas eu acho que no ambiente virtual, quando não se tem, é, advogados presentes, ou quando os advogados eles são simpatizantes da prática da, dos métodos consensuais e respeitam os métodos consensuais, a gente também consegue fazer isso de uma maneira satisfatória, não, não tanto quanto no presencial, mas de uma maneira satisfatória. Consegui responder, amigo? OK, tá ótimo.

Pergunta 7: [nome omitido], na, na sua opinião, enfim, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos, o resultado final melhorou, piorou, apenas mudou?

Resposta 7: Certo. Eu não tenho os dados de antes dessa prática, né? Então, é, o que eu vou falar aqui é com base na, na percepção do meu trabalho hoje. O que é que eu percebo? Ainda que existam, é, essas diferenças, por exemplo, no acolhimento, como, é, eu aponte, e, enfim, da gente não conseguir também, por muitas vezes, perceber algumas minúcias por estar nesse distanciamento, é, por causa da realização da audiência de forma virtual, é, eu percebo que pela possibilidade da audiência virtual, a gente acaba, é, conseguindo realizar as audiências com mais facilidade. Porque, hoje em dia, a maioria das pessoas conseguem um tempinho para participar da audiência, é, e acessam um telefone, ainda que algumas vezes nem seja um telefone próprio, e não precisam desse tempo e desse investimento de deslocamento até o fórum. Porque a gente sabe que, é, por muitas vezes, é, o acesso ao fórum, ele é também dificultado pela questão financeira. E não sempre, mas eu percebo que muitas vezes os casos que chegam para, para a gente são de pessoas que estão em vulnerabilidade social e financeira. Então, talvez a presença delas na audiência fosse prejudicada por essa questão. Eu não sei de fato se isso acontecia, se as ausências eram mais consideráveis antes da pandemia, quando era necessariamente presencial, mas eu percebo que agora com essa possibilidade do virtual, de qualquer canto, é, de qualquer forma, eles conseguem participar. Às vezes, inclusive, de uma forma que não deveriam, por exemplo, deitados numa rede, num, num ambiente assim meio inadequado, né? é, mas, é, eu acho que acaba fazendo com que a gente consiga garantir a realização dessa audiência com mais facilidade, é, especialmente nesses casos das pessoas, é, que estão numa situação de vulnerabilidade maior. E, por exemplo, nessas, nessas, com relação a essas pessoas em situação de vulnerabilidade, é, até uma liberação para, para, do trabalho, talvez fosse mais difícil, entendeu? E ali num instantinho elas conseguem, é, uma pausa do trabalho, participar, enfim. Eu vejo dessa forma.

Pergunta 8: Tá certo. é, falando agora da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc para essas audiências, e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 8: é, em termos, no caso, essa pergunta é mais no sentido do, dos equipamentos em si, né? Daquilo que a gente tem à disposição no Cejusc. Poderia melhorar sim. Porque, assim, a gente enfrenta uma realidade em que existem muitos computadores no nosso Cejusc e existem muitas salas, mas muitos computadores que não funcionam. Então, é, por muitas vezes a gente precisou, durante uma audiência, ter que trocar de computador para que aquela audiência é, pudesse continuar, porque o computador parou ou, é, é, enfim, não foi possível acessar o sistema, enfim, existem muitos computadores de fato, mas que não funcionam como deveriam funcionar. E eu não sei se é pelo fato, enfim, de não serem novos, ou se é por falta de manutenção mesmo. Porque, é, eu acredito que por terem muitos acessos diferentes, e muitas coisas baixadas nos computadores, o computador acaba ficando pesado e dificultando que ele processe, né? E a gente utiliza aplicativos e, e extensões pesadas, como o Teams. Que acaba também dificultando que o processador rode mais rápido, né? Então, é, essa questão dos computadores, com certeza, é algo que deve ser melhorado. é, mas eu também vejo que, que há uma atenção no sentido de, é, tentar fazer o que se pode por parte dos nossos chefes, no que diz respeito, por exemplo, à questão do, dos fones de ouvido. Eles estiveram bem atentos, pelo menos assim, na minha experiência, desde quando eu entrei, aos fones que estavam funcionando, às caixinhas que não estavam funcionando, para fazer pedido, para que, é, a gente conseguisse participar da audiência da melhor forma possível. Eu não sei se, é, essa questão dos computadores, ela exige mais do que de fato só um chamado, abrir um chamado para o técnico da informática ver, ou se é uma questão que requer mais investimento financeiro e aí por isso

que eles não fazem. [frase omitida] Enfim, é, então, em termos de aparelhos, precisa melhorar bastante, mas, para a necessidade de hoje, é, a gente consegue se virar. Entendeu? é, sem muitas dificuldades, sabe? Mas a gente, a gente vê que, por exemplo, quando a pauta está muito cheia ou quando existem muitas, é, salas sendo usadas ao mesmo tempo, a chance de acontecer alguma coisa que foge do controle, que a gente vai precisar, é, se desdobrar ainda mais para, para fazer dar certo por causa da dificuldade com esses computadores, é, acaba se tornando maior, entendeu?

PARTICIPANTE 20

Pergunta 1: Para começar, você poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado num período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? E aí, nessa primeira pergunta, só para ficar um pouco mais nítido, eu não sei se você teve alguma experiência, antes da pandemia, mas é possível que hoje, mesmo com a virtualização como regra, vocês consigam realizar audiências com todas as partes presencialmente. Aí, essa pergunta é mais nesse sentido, de que caso você tenha realizado esse tipo de audiência presencial, qual seria sua percepção sobre desafios nessa modalidade presencial?

Resposta 1: Enquanto conciliador, né, principal lá. Isso. Enquanto lá, no caso, enquanto conciliador, eu acho que se eu fiz uma audiência totalmente presencial com as partes presenciais, foi muito. Acho que 99% das audiências elas são virtuais. O que ocorre é que uma das partes ela vai presencialmente ao fórum, porque não tem acesso à internet, e a gente põe isso numa sala, né, para ela se conectar, enquanto que a outra parte ela tá conectada é, via remota. Então, acho que eu fiz só uma, mas assim, é, é perceptível que mesmo que a gente não tenha tido esse contato, a convivência com os conciliadores e também, por consequência, também de se perceber que via remota a gente não tem o mesmo contato das partes. é, quando é presencialmente, a gente consegue ter uma facilidade maior de poder conversar com eles. Se torna menos impessoal do que quando é remoto. Então, eu percebo isso, que há uma certa distanciamento em relação às partes, né? Quando a gente tá tendo esse contato, até mesmo para aplicar algumas técnicas, até mesmo pelo pela comunicação, seja porque às vezes eles sentem um pouco distantes da tela. Eu não sei precisar, porque como eu disse, eu não tive essa essa vivência de ter essa experiência tanto do que é presencial, do que é remoto. Mas é possível sim, mesmo sem tanta vivência, notar que há um esse distanciamento. No curso mesmo de conciliação que eu fiz agora recentemente, da ESMARN, né, com [nome omitido], né? Eles tocaram muito nesse ponto, porque lá com o [nome omitido] é praticamente 100% é, presencial. É muito raro ser remoto, e sempre frisou isso. Se é muito melhor quando é presencial do que quando é remoto, porque ela nota essa esse distanciamento nas audiências. É um pouco mais impessoal.

Pergunta 2: [nome omitido], então você fez esse curso recente, né? O curso do CNJ.

Resposta 2: Fiz agora em novembro de 2025.

Pergunta 3: Pronto. Então você tá na parte prática, né, agora, pra finalizar as horas.

Resposta 3: Sim, exatamente.

Pergunta 4: [nome omitido], é, na sua opinião, como a vídeoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos, o resultado melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 4: assim, eu percebo que com relação acho que assim tem uma facilidade por mais que tenha se tornado um distanciamento um pouco maior, a gente percebe também que é uma facilitação desse contato. A gente consegue um acesso mais fácil. Achei isso, até porque todo mundo tem um celular, então eles conseguem ter esse acesso mais fácil. Em relação à Eu não sei precisar. Vou ser honesto com você, eu também não consigo dar uma diferença quando eu não participei desses dois momentos, né? Pra poder dizer a diferença de um para o outro. Mas tô falando isso em relação à gente. Pronto, tem uma questão de ausências. Eu noto que tem tido uma certa ausência é, de algumas audiências. Eu noto na participação deles. Mas em relação à

estatística também não vou saber precisar agora. Então, sobre essa pergunta, eu acho que eu não vou ser o melhor candidato para poder te dar essa resposta.

Pergunta 5: Agora, pensando no seu trabalho, na mediação, nas audiências de família, o que você apontaria como vantagens nesse na modalidade virtual e desafios que você acredita que são apresentados na realidade do seu dia a dia de trabalho nas audiências de família?

Resposta 5: A vantagem, eu acho que é eles poderem a questão da locomoção. Alguns moram em Serra do Mel, ou cidades mais distantes, eu não sei como é que seria a parte do recurso para eles participarem. Então, acho que a questão de facilitar, de acesso, é uma vantagem. Eu acho que a maior vantagem que eu consigo citar. Em relação aos desvantagens, é essa comunicação. Às vezes eu tento falar na audiência, mas eu tenho um ruído maior de uma parte para a outra, e aí o que é que eu faço? Eu muto o microfone. Uns cai durante a audiência também. E aí, como é que a gente vai fazer contato com eles? Então, o obstáculo maior que eu enxergo é essa fala. A gente ter esse contato mais direto com eles. Não tem. Então, fica algo mais distante. Eu não consigo impactar tanto eles, por mais que a gente esteja aprendendo a usar técnicas mais agora, mas eu noto que ainda assim é diferente do que quando eu tô com eles. Quando eles vão lá no fórum, mesmo que seja só uma parte, mas a gente nota que eles têm um olhar diferente, uma escuta diferente do que a gente tá propondo.

Pergunta 6: [nome omitido], agora para finalizar, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico, infraestrutura do CEJUSC para essas audiências, e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por vídeoconferência?

Resposta 6: As tecnologias que a gente usa, no caso, a infraestrutura física. Pronto, assim, a gente, aí eu vou separar, porque a gente também trabalha às vezes em home office, né? A gente tem um dia que a gente só tira em casa, usando o nosso próprio equipamento, mas via de regra a gente faz audiências presenciais, é, lá no fórum mesmo. Lá, eu acho que alguns computadores, aí alguns computadores são um pouco mais modernos, outros são um pouco mais lentos. é, a parte de áudio, speaker, microfone é OK, não tem o que reclamar. A internet, normalmente ela funciona bem, em poucos momentos que ela não funciona tão bem. O prédio e a estrutura é boa. As salas têm salas, hoje, têm salas suficientes para os conciliadores, pelo número reduzido de conciliadores antes eram na sala que era bem mais. Quando eu entrei eram 22, hoje são 12, 11. E como é dividido cinco, cinco para cada turma, ou não, seis, cinco, acho que conciliadores cada um na manhã, o resto é cinco, então são poucos conciliadores. Então, todos têm sala para todo mundo. Mas com relação aos computadores, eles funcionam, alguns mais lentos, outros mais rápidos, mas funcionam. Acho que não tem muito o que reclamar em relação à parte da estrutura lá no fórum. Sugestões, pronto, sugestão é uma coisa que a gente até debateu em reunião sobre as audiências virtuais, porque no CEJUSC, quem faz as intimações das audiências fica a cargo da secretaria, né, de família. A gente só realiza a audiência. Então, até uma questão que a gente ventilou em reunião, mas não era, se a gente também for responsável por intimar as partes ou verificar se elas vão participar ou não na audiência. O que acontece é que marcam uma audiência quando as partes não foram intimadas. Então, já vai ser praticamente uma ausência só. Então, a gente gasta um tempo que eu poderia utilizar para audiência, ou mesmo de tá pensando se a parte nem sequer ingressa nessa audiência e ela já não entra. Então, acho que uma sugestão para poder aprimorar a parte da audiência virtual seria a gente ter é, a participação maior nas intimações e ficar verificando as intimações da parte, mas funciona.

PARTICIPANTE 21

Pergunta 1: Você pode responder do jeito que você quiser. Da forma como você achar que pode contribuir, tá bom? Para começar você poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial, quais eram os principais desafios daquela época. Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados. Em relação a essa pergunta, eu sei que algumas pessoas não atuaram antes da pandemia, mas hoje ainda é possível, é, audiências com todas as partes presenciais. é, então, eu queria saber se você já teve essa experiência e quais foram os desafios dessa experiência de uma audiência com todas as partes lá no CEJUSC, por exemplo..

Resposta 1: Eu tive uma experiência enquanto, o encontro presencial, né? Geralmente, realmente é mais híbrido, alguma parte vai estar presencial, o que acaba sendo exclusivamente no formato, é, virtual, né? Mas, o encontro presencial, ele permite uma escuta mais sensível. Permite também, pelo, pelo que eu notei, dessa única vez que eu fiz uma audiência, é, de conciliação. Uma leitura da linguagem corporal e a criação, realmente, de um ambiente, é, de confiança. A gente pode ver uma perna mexendo, a gente pode ver um batucue numa caneta. Então, eu acredito que o formato presencial, ele ajuda o mediador a intervir de uma forma mais cuidadosa. Em um momento de tensão oferecer uma água, pedir calma, é, e o que, o que gera acolhimento, né? E a, e a segurança emocional. Então, eu acredito que esse formato presencial, apesar assim de ele ser bom, mas ele também tem alguns, é, desafios, né? Geralmente, as partes não se sentem confortáveis também, sabe? Cara a cara, elas ficam um pouco mais, como é que eu posso falar? Meio amedrontadas, né? é, em relação à estrutura dá pra se fazer. A gente consegue uma mesa em formato de ciclo, consegue colocar papel, caneta na mão. Mas eu acredito que assim, apesar de pra gente, conciliador, ser melhor, pra acolher mais, pra perceber um momento de tensão, eu acredito que para as partes, elas se sintam um pouco mais, é, coagidas. Eu acredito que um pouco mais amedrontadas, amedrontadas, né? Enfim. Porque é assim, cara a cara e tudo mais, elas já chegam num fórum, é, com receio, com medo, por ser um ambiente assim, né? é, que já tem toda uma carga, né? Então, já vão ali pra resolver um conflito. Eu acredito que o formato, é, virtual, ele permite que as pessoas se expressem melhor, que elas possam conversar sem ter todo aquele, ah, eu tô cara a cara com você e eu tenho um conflito com você, sabe?

Pergunta 2: Agora pensando um pouco na mudança pro formato virtual, qual seria a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como as principais vantagens ou os maiores desafios que a modalidade virtual trouxe para o seu trabalho na mediação, nas audiências de família?

Resposta 2: Certo. O formato virtual na, é, nas audiências de família. Eu acredito que o formato, é, virtual, ele traz vantagens como acessibilidade, economia de tempo e custos. Eu percebi também que às vezes quando as partes, elas vão presenciais, são partes que elas são vulneráveis socioeconomicamente falando, assim. Então, são pessoas que chegaram ali de ônibus, são pessoas que chegaram de mototáxi, que vão ter que pagar aquele mototáxi da volta. Às vezes são pessoas que não têm nem um telefone, é, mas tiveram que pagar o mototáxi, o táxi ou o ônibus para ir até o fórum. E, eu acredito que reduz tanto o tempo, né? Uma economia de tempo e de custos. E facilita a participação de partes também que moram em cidades diferentes, ou realmente têm essa dificuldade de deslocamento, né? Por outro lado, eu, é, como eu já havia comentado, né, na outra, na outra resposta, a limitação da linguagem corporal, eu acho que ela é que um ambiente virtual, ela é desafiada, né? Também as possíveis falhas de conexão, ela acontece e às vezes quebra, sabe? A gente tá numa conversa afasta uma fala e tudo mais. Mas aí essa falha na conexão, ela quebra um pouco. E também outra questão, que às vezes essa, essa,

essa vantagem dessa audiência virtual, ela tem uma dificuldade de garantir um ambiente privado, porque geralmente mesmo a gente explicando para as partes, olha, nessa sala agora onde você está, você está no quarto, você está sentado na cadeira, só deve estar você. Mas geralmente nunca é assim, sempre tem, sempre passa alguém, sempre a gente ouve ruído de alguém, sempre está no Viva-voz, entende? Então essa, tem essas interferências assim de terceiros, basicamente.

Pergunta 3: [nome omitido], na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar? Falando, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos. Você acha que o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Eu acho que a, eu penso, a videoconferência, ela traz mais acessibilidade e rapidez, né? Positivamente, eu acho que ela facilita a participação das pessoas, como eu falei, que elas estão em locais diferentes, às vezes a gente pega comarcas, são diferentes, às vezes a pessoa mora em Apodi, às vezes a pessoa mora ali em Açu. é, reduz custos, né? E, e é o que eu falei também anteriormente, pegando o gancho, eu acredito que esse formato virtual, ele diminui a tensão inicial do encontro, né? Já que as partes, alguma das partes, geralmente, elas se encontram, é, falando de casa, do sofá de casa, da cadeira de jantar da casa. E, acredito que isso pode trazer, é, uma, uma menor tensão inicial, né? Mas por outro lado, eu acredito que também tragam alguns impactos negativos, que, é, a possibilidade de se romper, essas interrupções externas, às vezes também a conexão cai, a gente perde ali o fio da meada. E, as dificuldades para garantir o sigilo e a concentração. Diante disso, é, dessas nuances, a atuação do mediador, ele precisa ser um pouco mais cuidadoso, né? Reforçando as regras, é, reforçando, né, você tem que estar num ambiente que é só você, é, reforçando o sigilo, né? Mas assim, desse modo, eu acho que a videoconferência, ela é mais adequada à maioria dos tipos de conflito e ao momento emocional das partes, né? Assim, eu acredito que algumas audiências, a gente poderia, é, fazer assim, fazer uma triagem, né? Não, essa audiência, eu acredito que talvez fosse melhor ser no formato virtual. Essa audiência talvez seja melhor ser no formato presencial, sabe, Luan? é, se tivesse essa triagem, eu acredito que a gente poderia pegar o melhor dos dois mundos, né? Que no caso, tanto a videoconferência, tanto a de forma presencial.

Pergunta 4: Falando agora da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências? E qual sugestão você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 4: Deixa eu ver, deixa eu pensar. Em termos de equipamento, de suporte, não é isso? Deixa eu ver. é, eu acredito que o CEJUSC, em específico, poderia ter algum tipo de, é, manutenção programada. Tipo, ah, de mês em mês, vai o pessoal assim, né? Sonhando, mas vai o pessoal da, do TI, conferir se os cabos estão todos conectados direitinho, se algum cabo tem algum tipo de ruído que deixa aquele computador eminência de ter uma interrupção, porque a gente sabe que é uma coisa delicada, uma audiência que as partes estão conversando sobre as vidas delas, sobre a, as vidas íntimas delas. Então, todo esse constrangimento, ah, retornei aqui, a internet havia caído, né? Essa. Deixa eu ver. Essa ausência de suporte técnico, né? Durante, durante o decorrer dessas audiências, eu acredito que poderia ser um melhorado para evitar, interromper, interromper o fluxo de diálogo, né? E comprometer a condução da mediação, porque, como eu já falei, essas interrupções, às vezes, cai a internet, às vezes, é, acontece alguma coisa no próprio programa, mesmo, tem computadores que às vezes precisam de, de um Windows melhor, precisam, é, ter sido formatados e não são. Então, assim, o que poderia ser sugestionado, realmente, seria que o CEJUSC tivesse uma, uma programação, é, de mês em mês, eu vou dar uma olhada em todos os computadores pra ver se os sistemas estão todos OK, se os cabos estão bons, entendeu? Pra evitar, realmente, essa, essa interrupção no fluxo de diálogo e comprometer a condução, é, da mediação.

Pergunta 5: [nome omitido], algumas pessoas falaram sobre o curso de mediação do CEJUSC. Você participou desse curso?

Resposta 5: Participei.

Pergunta 6: Foi agora em novembro, não foi isso?

Resposta 6: Não, eu participei do passado, junto com a turma antiga.

Pergunta 7: Você, então, você tá, você já fez a parte prática, você já finalizou esse curso?

Resposta 7: Já. Já, já finalizei.

Pergunta 8: Então, hoje você tem um certificado de mediador? Conciliador?

Resposta 8: Conciliadora. É, porque eu não tenho os dois anos, exatamente. Não tenho mediação, porque, é, no curso, eu não tinha ainda os dois anos de graduação.

PARTICIPANTE 22

Pergunta 1: Para começar, é, você poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial, quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? Nessa pergunta, eu queria só destacar, porque pode ser que você não tenha atuado antes da pandemia no CEJUSC, mas o objetivo dela é entender se você já fez alguma audiência com todas as partes presenciais, apesar de que hoje a maioria são virtuais, mas é possível que aconteça essas audiências com todas as partes presenciais e quais seriam esses elementos e desafios que você encontrou nessa experiência.

Resposta 1: Certo. Eu não atuei no CEJUSC antes da pandemia, então a maioria das minhas audiências, elas aconteceram realmente no formato virtual. Mas já aconteceu de eu conseguir receber as partes presencialmente, e a gente consegue sim perceber certas nuances, certas diferenças. Por exemplo, com a participação presencial das partes, ao mesmo tempo que a gente consegue, é, senti-las totalmente focadas naquele momento, a gente também vê como é frágil a questão de controlar o ambiente da audiência para que nada tome proporções ou tome caminhos indesejáveis, certo? Então, eu não tenho uma experiência muito consolidada com a audiência presencial, porque não é a minha prática corriqueira. Mas as poucas audiências que eu conduzi, ainda assim, eu consegui observar essas nuances, essas delicadezas entre um, um formato de audiência e outro.

Pergunta 2: [nome omitido], pensando agora na mudança para o formato virtual, qual seria a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como as principais vantagens, maiores desafios que essa modalidade trouxe para o seu trabalho, na mediação, nas audiências de família?

Resposta 2: Em questão de facilidade, eu acredito que tenha sido o acesso à justiça mesmo. Muitas partes, elas moram em locais distantes, há uma dificuldade de reunir as duas partes em um momento em que ambas possam, e assim também como os advogados. Então, muitas partes, elas participam do trabalho, no sentido, claro, elas têm a licença para participar da audiência, mas elas conseguem ir a um ambiente separado e participar da audiência, muitas estão em, em viagem, por exemplo, e conseguem participar da audiência. Então, o formato virtual, ele ajudou muito no acesso à justiça, economia, né, na possibilidade de participar. Outra coisa que a audiência virtual, ela permite é uma maior, um maior controle do conciliador sobre a harmonia da audiência. A gente consegue, por exemplo, mantê-los, é, mais tranquilos no sentido de que não vai haver nenhuma alteração física, por exemplo, ou se acontecer alguma, um imprevisto, a gente consegue lidar melhor. Por outro lado, existem alguns desafios, como, por exemplo, a questão do princípio da confidencialidade. A gente não consegue ter 100% de certeza de que alguma coisa vai estar sendo gravada, por exemplo, ou então de que realmente não há ninguém na sala. Eu já precisei, inclusive, pedir que a parte, é, mostrasse um pouco mais do ambiente, porque eu estava ouvindo vozes paralelas. Então, a questão da confidencialidade, ela fica um pouco mais difícil de controlar, mas ainda assim a gente consegue lidar. Outra questão que eu observo de desafio, é, a gente conseguir se concentrar na linguagem corporal das partes. Muitas vezes, no meio do virtual, elas mudam um pouco o seu comportamento, às vezes elas ficam mais nervosas, a gente não consegue observar, por exemplo, se tem uma mão inquieta. A gente não consegue visualizar a linguagem corporal completamente. E a gente também, é, a gente não consegue perceber se o nervosismo é pela questão do virtual mesmo, sabe? Às vezes, fica difícil entender se a parte está nervosa por participar da audiência ou é por conta do formato virtual. Outros desafios da questão do virtual é a instabilidade das internetes,

acontece da gente estar no meio da audiência, aí acontece uma queda, aí a gente tem que retomar. Enfim, são tantas nuances, tantas coisas que eu acredito que eu acrescentaria mais para comentar, se você quiser, é, destrinchar. No momento o que eu estou pensando assim, é isso.

Pergunta 3: Tá certo. [nome omitido], outros participantes falaram sobre o curso de conciliação e mediação. Você participou desse curso?

Resposta 3: Eu finalizei já.

Pergunta 4: Então. Conciliadora? Então, você tem o certificado de conciliadora?

Resposta 4: Sim. Disse mediação, né, você perguntou? É, não, eu não, não sou mediadora, eu sou conciliadora formada, certo?

Pergunta 5: Tá bom, mas mesmo assim, você realiza as audiências de família. É isso?

Resposta 5: Realizo.

Pergunta 6: Agora, na sua opinião, pensando agora nos resultados, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar? Considerando todo o processo desde o início até a realização dos acordos, você acha que o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou? **Resposta 6:** Eu não consigo ter um parâmetro muito sólido, porque, como eu comentei, eu nunca participei antes da, da pandemia, que era quando aconteciam mais presencialmente. Eu também não tenho acesso a dados, então não faço nenhum comparativo. Eu posso fazer um comentário sobre o que eu acredito que tenha acontecido. Eu acho que pode ser que tenha auxiliado sim na construção de acordo, justamente pelo que eu comentei. A questão de, de ter a possibilidade de conduzir a audiência de uma forma um pouco mais pacífica, porque a gente consegue ter um pouco maior controle sobre como o, o caminhamento vai sendo dado, sem que a questão física, o, o influencie tanto, porque às vezes a presença da outra parte pode aflorar um pouco os nervos. E como a gente tem esse controle na audiência virtual, na minha passou um carro, na audiência visual, eu acho que eles que possa ter ajudado, né, nesse sentido. E também a questão do acesso à justiça mesmo, o comparecimento, acho que talvez tenha diminuído a ausência. Talvez tenha diminuído o, o desacompanhamento de advogados, por exemplo, né? Porque agora ficou muito mais fácil todos participarem da audiência. Eu não consigo fazer um comparativo sólido, como eu expliquei, mas eu penso que tenha acontecido dessa forma.

Pergunta 7: Agora falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências? E quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 7: Eu acredito que o suporte é até adequado, sim. A gente tem computadores que funcionam bem. A gente tem o material, fone de ouvidos, a câmera que funciona bem. Eu acho que eu acredito só que teria que ter uma manutenção mais recorrente, acredito que seria interessante que de vez em quando houvesse uma avaliação periódica para ver se o funcionamento ele está bem adequado mesmo.

PARTICIPANTE 23

Pergunta 1: É, para começar, você podia me contar como era sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia, no formato presencial. Quais eram os principais desafios daquela época? Caso não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? Essa pergunta é mais direcionada para a gente. Pode ser que você não tenha atuado antes da pandemia. Então, hoje em dia a maioria das audiências são virtuais, mas pode ser que você tenha realizado audiências com todas as partes presencialmente. Então eu queria saber qual foi a sua, o diagnóstico em relação a suas experiências.

Resposta 1: Bem, eu iniciei aqui no Cejusc em abril de 2024, 2025. Então, vai fazer ainda um ano. Quando eu entrei, já estava no modelo totalmente virtual, né? Então, a gente, a maioria, grande maioria das audiências acontecem pelo Microsoft Teams, né? Mas, de vez em quando, algumas partes que não têm acesso, pessoas mais, com mais idade, né, que não têm possibilidade com tecnologia, elas vêm presencialmente. Até pessoas também jovens que não têm tanta facilidade, não têm tanto acesso, também comparecem. Então, quando acontece, é, tipo, de vir presencial, a audiência é híbrida. Tipo, uma pessoa vem pra cá, a gente coloca ela numa sala separada, faz a audiência com a outra parte online, eu fico em outra sala, a parte que vem o presencial fica em uma separada, acompanhada de outro conciliador, né, para auxiliar ali naquele momento. E eu faço a audiência normalmente, de maneira virtual. Já ocorreu, acho que foi uma vez de vir todas as partes presenciais. Era uma audiência cível, é, de inventário. Então, veio a inventariante, o advogado e todos os irmãos. Então, assim, foi uma experiência bem desafiadora, porque os irmãos estavam todos reunidos, e, tipo, a inventariante era uma das irmãs, né? Então, teve muita confusão, né, a gente teve uma dificuldade de, de controlar ali naquele espaço, porque era uma sala pequena, com várias pessoas, e só eu de conciliadora. Então, eu precisei de ajuda, né, porque teve um momento da audiência que ficou mais acalorado. Acontece isso, né? A gente, quando, principalmente em, em, em audiências de família. Mas, nesse caso, era cível, mas tinha essa questão de ser um inventário que puxa ali para família um pouco. Então, foi um pouco desafiador. Mas, no final das contas, a gente conseguiu controlar, né? Quase todos os conciliadores do dia estar, que estiveram que intervir, inclusive, é, a nossa Joelma, né, também ajudou muito nesse dia. A nossa chefe da secretaria, ela participou dessa audiência também. E eu acho que foi a única que eu peguei com todos os participantes presenciais. é, foi essa única. A maioria é híbrida. E presencial também já fiz dois pré-processuais, né, que a gente aqui no Cejusc tem os procedimentos pré-processuais, onde a gente faz divórcio, é, quando ambas as partes estão de acordo, a gente faz divórcio, a gente faz alimentos, partilha, é, tudo isso. E aí já ocorreu de eu fazer um divórcio, dois divórcios com as partes em presencial. E assim, foi bem tranquilo, porque como nas audiências de, de pré-processual, eles já estão de acordo, né? Então, não, não tivemos grandes, é, grandes problemas. Não teve problema nenhum, na verdade, nessas pré-processuais presenciais.

Pergunta 2: Agora, pensando na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como vantagens, principais desvantagens, maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho na mediação?

Resposta 2: Eu acho que trouxeram muitas vantagens, acho que tem mais bônus do que ônus. Porque, pela comodidade, pelo foro ser um pouco distante para algumas pessoas, e aqui em Mossoró, a gente não tem transporte público, né, muito eficaz. Então, as pessoas, quando ela não tem um, um meio de transporte como moto, carro, então fica difícil ela vir até aqui, né? É um gasto com Uber, é um gasto com, entendeu? Um táxi ou algum outro meio, enfim, elas acabam gastando pra vir até aqui. Então, eu acho que facilitou muito nesse, por esse lado,

porque a gente tem a comodidade de você estar no conforto da sua casa e poder resolver, é, poder ter uma audiência, né, em casa. Mas, os contras é da questão de que algumas pessoas têm dificuldade com o modelo virtual. Elas não, algumas pessoas não têm, é, como posso dizer, é, facilidade com a tecnologia. Tem um pouco de dificuldade. Então, às vezes, a gente tem dificuldade aqui de, das pessoas não conseguirem acessar o link, de dar muito problema nessa hora e atrasar a audiência, porque a pessoa não consegue baixar o Teams, ou quando baixa não dá, não consegue fazer, criar a conta. Nem precisa criar conta para poder participar da audiência, mas aí se torna, é, um pouco burocrático nesse sentido, quando a pessoa, quando a pessoa não tem, é, essa facilidade com, com o, né, com a internet, com o aplicativo, com essas coisas. é, o, o contra é só esse. Então, geralmente são pessoas com mais idade que tem essa, essa dificuldade. Então, já veio várias vezes, tipo, pessoas que moram na zona rural, de idade, até aqui, porque não tem acesso à internet, ou não tem, ou não pega sinal, ou não sabe mexer, ou não tinha quem ajudasse. Então, vem presencial, aí tem esse gasto, né? Mas assim, é, tem esses, esse, esse ônus, mas o bônus é maior. Porque, por exemplo, tem a pessoa, a pessoa que é idosa não sabe mexer, mas tem um neto, um filho que ajuda e liga lá e, e, e coloca, entendeu? Mas nem todos têm essa possibilidade. Então, tem essa, essa, digamos assim, essa questão da balança, né? É bom por um lado e ruim por outro, como tudo na vida, né? Mas eu creio que facilitou muito essa questão de ser virtual. é, facilitou mais do que prejudicou.

Pergunta 3: Na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? Você acha que o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Eu acho que, assim, eu não tive, como eu não tive a experiência anterior de ter uma audiência presencial, então, tantas audiências presenciais, como eu disse, eu tive três experiências presenciais, assim, no máximo. Então, eu acho que a audiência virtual, ela ajudou. Eu acho que foi mais, que é mais positivo, porque quando, eu, eu creio que, quando é presencial, pelo pouco que tive contato, as pessoas estando ali frente, uma frente a outra, cara a cara, acaba ficando, acabam os ânimos ficando mais alterados, há uma animosidade maior. Na, na audiência virtual já acontece, imagine quando você tá ali cara a cara. Entendeu? Com, a pessoa, tipo assim, um, um caso de pensão alimentícia, que o pai esteja atrasando, ou não esteja pagando o valor combinado, e seja um processo de alimentos. É uma coisa que geralmente, é, causa animosidade, né, em entre as partes, e presencialmente, eu creio que isso ficaria mais, fica mais intensificado. Virtualmente, a gente consegue controlar melhor essa animosidade das pessoas, e às vezes, e consegue chegar a um acordo que talvez presencialmente não chegaria.

Pergunta 4: Agora falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e infraestrutura do Cejusc para essas audiências e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 4: Eu acho que essa infraestrutura, a gente tem computadores bons, que a gente consegue fazer, não tem muita dificuldade, né, não acessar o aplicativo e tudo mais. E eu acho que melhorias, é, em relação à, à, tipo um suporte técnico. É, do foro em geral, porque tem o AGILE, que qualquer problema a gente resolve rapidamente com eles. E o suporte aqui técnico, os computadores geralmente funcionam bem, a gente não tem muito problema em relação a isso. Então, eu creio que não, não teria nada a alterar assim.

Pergunta 5: [nome omitido], você participou do curso de mediação?

Resposta 5: Sim.

Pergunta 6: De conciliação?

Resposta 6: Sim, sim. Eu estou cursando agora a parte teórica. Vou fazer a parte prática.

Pergunta 7: Quando você finalizar, você vai receber o certificado de mediador ou conciliador?

Resposta 7: Mediador. Mediadora.

PARTICIPANTE 24

Pergunta 1: Para começar, você poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado anterior à pandemia, qual sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Pronto. Eu entrei após a pandemia, entrei no ano passado, em março de 2025. Eu não lidei com as audiências presenciais, eu já entrei no formato digital, virtual, nesse virtual. Então, não não, não tenho como esclarecer ponto a ponto e como seria a experiência das audiências presenciais. Eu cheguei a participar de algumas audiências presenciais, acompanhando, hum, alguns mediadores, quando eu estava no início do estágio. Mas eu percebi que nas audiências virtuais, eh, uma das maiores dificuldades das partes é em relação à ao acesso, né, de forma digital. Muita gente tem dificuldade em acessar as audiências pelo meio virtual, mas também eu percebi que foi uma forma de, de certo modo, de beneficiar as partes. Muita gente tem um certo tipo de medo, de receio de vir até o fórum, porque tem uma imagem do do tribunal muito, muito burocrática. Tem muitas pessoas que têm esse certo medo. Então, a, só de você estar no seu, no seu ambiente, na sua residência, você está de certo modo mais confortável. Você sabe que não é um juiz que vai realizar sua audiência, é uma audiência que pode ser realizada sem advogado. É, eu creio que a o ato, o fato de você ter uma audiência dessa de forma virtual, se torna mais confortável para as partes, mas eu creio que ela presencial causaria, causa um certo tipo de de receio às partes, de de certo modo de constrangimento, porque você vai estar ali lidando frente a frente à pessoa que você que você um dia já conviveu. Se se tratar em um caso de processo de divórcio ou em um caso de pensão alimentícia. As partes geralmente já vêm com os ânimos bem aflorados, então não tem uma convivência boa com aquela pessoa. Já entra com o processo judicial para tentar formar um acordo, formalizar uma pensão alimentícia, ou até mesmo um divórcio, porque não conseguiu anteriormente manter ou chegar em consenso sem a necessidade de intervenção judicial. Então, eu acho que as audiências presenciais causa, é, existe a possibilidade de não ser tão efetivo, porque às vezes você lidando ali frente a frente com a pessoa que um dia você já teve alguns tipos de de problemas, é, possa ser que prejudique a forma até mesmo de realizar um acordo, porque numa audiência virtual, a gente consegue informar as partes, manter o respeito, é, de casos, eles não mantêm o respeito, a gente pode sinalizar a audiência. Eu entendo que presencialmente também era feito dessa forma, só que eles entendem que por estar ali frente a frente à pessoa, é, eles têm um certo tipo de liberdade, mas quando a audiência é virtual, eles têm um pouco mais de respeito. Então, as audiências virtuais, eu creio que ficou bem melhor, uma maneira bem melhor, é, tende a facilitar mais ao decorrer do do do processo e da audiência. Mas também tem um ponto negativo de ser, é, de forma virtual, e existem pessoas que não têm muita acessibilidade, pessoas que são da zona rural, que não conseguem acessar a internet, não tem acesso a um telefone bom, que consiga, é, a audiência ser realizada sem nenhum tipo de interferência, sem nenhum tipo de intercorrência. Então, existem pessoas que têm esse tipo de dificuldade. A gente dá uma orientação, a gente pode informar que caso a pessoa não se sinta confortável, pode vir presencialmente, caso não tenha como ser realizada de forma virtual. E é isso.

Pergunta 2: Você acha que o formato virtual apresentou assim, na sua experiência, nas audiências de família, você acredita que você tem mais dificuldade de ou tem dificuldades em aplicar as técnicas de mediação?

Resposta 2: Por um certo momento eu percebi que sim. É, por um certo momento a gente tinha um certo tipo de dificuldade, não em relação às partes, mas aos patronos, né? Os advogados, os

defensores, por eles estarem tão habituados com o procedimento, eles não tinham tanta paciência de esperar a gente aplicar alguns certos tipos de técnica, de falar à alma em relação à audiência. Mas já tinha advogados e defensores que ajudavam bastante. As partes, é, muitas das vezes eles são bem compreensíveis quando a gente aplica algumas técnicas e eu creio que torna a audiência muito mais eficaz e com maior probabilidade de chegar a um acordo, quando é aplicado as técnicas. Então, ultimamente eu vejo que tem surtido muito efeito as audiências virtuais, é, eu achei até mais que aumentou um certo tipo de porcentagem de acordo quando as audiências são virtuais, por também a gente não realizar tanta audiência presencial, mas eu creio que aumentou, é, porque a gente tem mais facilidade de de comunicação com as partes, diferentemente de de algumas presenciais que já ocorreram. Então, já ocorreu de um processo de um processo cível, de inventário, é, todas as herdeiras vieram presenciais. Somente um ou dois ficou de forma remota, mas foi uma audiência muito difícil, porque eles estavam brigando bastante, não tinha nem como, alguns tinham como estar na mesma sala. Eu teve outra que teve que ficar separada, porque eles brigavam muito. Mas até os que até então tinham uma boa convivência, quando foi começando a discutir pontos do acordo, eles começaram a entrar em discussão. Então, foi preciso a interferência de de Ana Joelma, que é a nossa coordenadora aqui do Cejusc, foi preciso intervir vários conciliadores para poder ajudar no andamento dessa audiência e até com vários conciliadores, a gente ajudando, dando suporte, é, teve um momento que uma das partes, é, foi para cima da outra para brigar mesmo por um comentário que não satisfez ela naquele momento. Então, eu acho que a audiência virtual, ela tende a ser um pouco melhor em relação a isso, não tem um perigo assim, por mais que a gente saiba que aqui no fórum tem policiais, mas a gente sabe que no momento da audiência só ficam as partes na audiência. Caso elas não se sintam confortável, a gente pode separar as salas. Então, a gente separa e dá certo também. Mas nesse dia, foi eles mesmos que disseram que dava para ficar na mesma sala, só que durante a audiência os ânimos afloraram, eles começaram a brigar e foi preciso até eu mesma intervir no meio de de duas pessoas para não vierem brigar mesmo fisicamente. Mas eu acho que a virtual já evita isso. Evita esse contato físico das partes. Então, já diminui muito essa questão. E eu acho que torna mais fácil, é, uma possível tentativa de acordo.

Pergunta 3: Você fez o curso de formação?

Resposta 3: Sim, eu estou fazendo. Já fiz o curso de formação. Estou na parte prática de mediação.

Pergunta 4: Curso de mediação, né?

Resposta 4: Sim.

Pergunta 5: Você lembra se nesse curso você recebeu alguma orientação, alguma apresentação de técnicas das técnicas ou da adaptação das técnicas de mediação para o formato para o formato das audiências virtuais? Nesse curso foi apresentado algum?

Resposta 5: O curso que foi apresentado, uma boa parte da das técnicas, dá sim para, é, foi justamente para a gente aplicar também de forma virtual. Mas eu vi que foi falado também muito na no formato presencial, devido à orientadora do curso, ela na maioria das audiências dela ser presenciais. Mas as técnicas, sim, são aplicáveis nas audiências virtuais também.

Pergunta 6: Agora falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e infraestrutura do Cejusc para essas audiências e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 6: Pronto. É, eu entendo que o suporte técnico aqui no Cejusc, a gente tem um certo tipo de dificuldade em alguns dias específicos. A gente tem alguns computadores bons, é, mas

alguns computadores que são super lentos. Às vezes acontece da internet cair no meio da audiência, do Teams cair, já aconteceu uma boa parte algumas vezes, não vou mentir, principalmente no final do ano passado, a internet do fórum estava com instabilidade grande. Então, aconteceu de várias vezes nas audiências a internet cair, a gente não tem como voltar aquela audiência, a gente teve que certificar no processo que em razão de problemas técnicos a gente teve que encerrar a audiência. Mas a maioria das vezes a gente consegue fazer um ágil. E quando é um problema que é mais fácil de ser resolvido, quando não é um problema geral, a gente consegue fazer um ágil e é prontamente atendido. Mas nesse caso, quando por a internet cair, é algo que a gente não tem como resolver de forma imediata. Às vezes acontece de voltar, a gente consegue retornar a audiência, mas às vezes acontece de ficar um bom tempo, mais de horas sem a internet. Aconteceu isso uma vez somente. Na maioria das vezes a internet às vezes acontece de ficar lenta, do computador travar, mas dá para a gente, é, manter ou voltar para a audiência, caso o Teams caia. Mas, é, eu acho até bom o suporte técnico aqui do fórum. Em relação aos Cejusc, quando uma das partes alega que está com problemas técnicos, é, em relação para acessar a audiência, às vezes as pessoas têm dificuldade. Existe uma pessoa no funcional própria para isso, para orientar as partes que querem tirar algum tipo de dúvida e também as partes que vão acessar a audiência e que estão enfrentando algum tipo de dificuldade. Então, a gente dá um certo tipo de orientação para como baixar o aplicativo. A gente pede até fotos às vezes do da tela do aplicativo para ver como está, se está tendo algum erro, ou a gente informa o passo a passo para a parte acessar a audiência e na maioria das vezes eles conseguem acessar. Eles só não conseguem acessar quando a internet deles estão muito lenta mesmo e não carrega o Teams. Mas são poucos os casos que acontece isso.

Pergunta 7: Vocês têm algum passo a passo assim de como baixar ou de como entrar pelo celular ou pelo computador no Teams?

Resposta 7: Não. Não. A gente, quando as audiências são marcadas lá no PJE, e as partes são intimadas, elas só têm o número do Cejusc para entrar em contato, para tirar dúvidas acerca do acesso, tem o link do Teams, mas não tem nenhum passo a passo orientando as partes a de como acessar o aplicativo. Então, sempre que as partes têm dúvida, eles entram em contato com a gente e a gente vai tirando as dúvidas de como eles vão acessar esse aplicativo. Mas eu sei que realmente seria um certo tipo de melhoria, é, existir um passo a passo de como eles acessarem o aplicativo para acessar a audiência.

PARTICIPANTE 25

Pergunta 1: Para começar, você poderia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? Nessa pergunta, só para esclarecer um pouco, é, eu sei que pode ter pessoas que não atuaram antes da pandemia, mas é possível que hoje, mesmo com a regra das audiências serem virtuais, vocês consigam realizar audiências com todas as partes presencialmente. Então eu gostaria de saber como foi a sua experiência, se você já teve alguma experiência, se você teve de realizar uma audiência com todas as partes presencialmente.

Resposta 1: É, já, eu atuei, na verdade, eu atuei depois da pandemia, mas quando voltou as audiências presenciais, eu ainda peguei pós-pandemia, audiências totalmente presenciais. A maior dificuldade era questão do espaço físico só. Grande número de pessoas, de partes, advogados. Tem que me, tem que organizar muitas pessoas ali no corredor, é um pregão, às vezes, as pessoas não sabiam o nome do preposto, não sabia o nome da parte que ia representar, mas tinha essa dificuldade até de encontrar as pessoas no próprio. Aí você tentava, eu perguntava o nome, ela não respondia, aí ficava aquela, toda aquela questão. Uma questão mais assim, de organização das audiências. E presencialmente, aí passando para a mediação de audiência, tinha bem dificuldades e facilidades. Ao meu ver, é, porque a parte não, não, no remoto seria, né? Uma audiência de família, ele, a parte se não, assim, não tão exaltado, pode haver uma agressão, seja verbal ou física, tem sempre esse risco. Eu nunca tive uma audiência que tem uma agressão física, verbal, às vezes já tinha, às vezes elas, partes, os advogados, levam. Aí, essa dificuldade, né, de que ele não vai fazer emoções mais, mais, é, fora, não sei, tem umas metáforas, umas mais violentas, mais dignidade. Essas emoções, talvez até um comportamento, seja uma emoção. É, se voltasse mais com, com a, com a reatividade violenta. Mas ao mesmo tempo que tem essa dificuldade da gente, enquanto mediador, conciliador, tem que estar lidando, tem que fazer esse, essa gerência dessas emoções, e dessas, dessas, dessas que eles falam, do modo como eles se tratam, é, evitar os palavrões e tudo mais. Eu vejo que a conexão, é, o que o pessoal lá da, o pessoal lá chama de rapport, né, que é, que é o laço, que é a conexão, eu acho que a conexão presencialmente é muito melhor, né? É mais, é, efetiva, a pessoa consegue, é, é, ver os sentimentos das partes e faz com que elas repensem suas, suas trajetórias. Porque muitas vezes, elas não, não, não é tanto a questão patrimonial, nem tanto a questão da convivência com os filhos, mas tem até uma forma de utilizar, o processo como uma arma por elas fazerem isso. Mas talvez até por ter uma validação que talvez não, não tivesse tido dentro do relacionamento, dentro de uma família, uma validação, e busca essa validação judiciária. Talvez às vezes um pai ausente, o que cria aquelas obrigações paternas, né, do casamento, aí uma, a genitora pega e coloca, é, faz um, entra com um processo judicial para que ele seja obrigado a, a criar essa responsabilidade, né? Então, muitas vezes não é nem a questão patrimonial, muitas vezes não é os alimentos, nem é o divórcio, a questão mesmo é talvez uma, uma validação daquelas partes. Eu vejo que, que a gente conseguia nas audiências presenciais ter mais de, é, fazer as pessoas repensarem, é, a questão desse realmente do conflito, né, daquele processo que foi instaurado, por que é que foi instaurado? Se aquilo que ela faz a ela, se saindo da sentença naquele momento, se isso aqui dali modificaria alguma coisa na vida deles, se eles saíam em paz, se eles estariam satisfeitos. E a gente conseguia ter essa proximidade, essa conexão, de conversar mais próximo, de escutar, de ter aquela empatia, do que até ela é meio frio e a gente não consegue, muitas vezes, aceitar, apesar de também ter, ser, ter sucesso nas audiências virtuais. Não, não que não haja casos de sucesso, mas eu achava mais propenso ao sucesso na delegação no presencial, no processo presencial.

Pergunta 2: Pensando na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como principais vantagens, maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho, na mediação, nas audiências de família?

Resposta 2: No meu trabalho, tem uma traria positivamente o que o, o trabalho do foro fosse majoritariamente remoto, a, a flexibilidade. Mas como o trabalho do mediador é presencial, majoritariamente, ele não trouxe essa vantagem. Poderia trazer, mas da minha parte, não a flexibilidade de você fazer audiência de casa. é, não ter que, tipo, é, em questão de ter alguma, alguma dificuldade de, de locomoção, poder fazer em qualquer, em qualquer lugar que fosse apropriado, né, uma sala. Mas o, o modo remoto para mim, então, a única diferença que fez foi que as partes agora vêm, eu tenho utilizado o computador, né? Pronto, para mim o que, o que saudou mais, foi assim, de vantagem eu não vejo muita desvantagem, porque a audiência continua sendo, para o mediador presencial. Ele tem que estar no ambiente do fórum. Majoritariamente, né? Já nas mediações. Mas para em relação ao, ao meu passo, à minha atuação, para com as partes, eu tenho que estar vendo se as partes conseguem entrar no aplicativo, se elas têm acesso à internet, se elas chegaram presencialmente no fórum. Porque muitas vezes as partes não tem, ou não tem um letramento digital para, para poder utilizar aquele aplicativo, que é, não é tão intuitivo, né? É até um pouco complicado. é, se não chegaram presencialmente no fórum, porque não consegue reconexão, se estão tentando entrar, que a gente tem que ter um telefone, para a gente vai, a gente vai tentar, às vezes, com as partes, para ver se eles estão entrando em contato. Para mim, acrescentou mais dificuldades, que presencialmente eu chamava as partes, entrava, quem não veio não veio. Eu não precisava entrar em contato para, para saber. Eu já sabia que a audiência era presencial. Virtual, a gente fica ainda na, na expectativa e muitas vezes não, não justifico, não, a gente fica na expectativa de que a parte não entra ou não, aí quando entra a parte, a gente precisa, né, contactar a audiência, aí, liga para a secretaria, a secretaria, entre em contato com as partes, é, eu acho que trouxe até um pouco mais de dificuldade, ao meu ver.

Pergunta 3: [nome omitido], na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? Para você, o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Eu acho que, assim, todo o processo do procedimento de mediação ali, na, nas audiências, iniciar, finalizar a audiência, é isso? Se você acha numericamente, se você tiver alguma opinião sobre isso, ou na questão da qualidade também, você acha? Considerando todo o processo. Eu acho que ele tem muita ausência. As partes não comparecem em audiências virtuais. Não, quando era presencial, pelo que eu me lembre, não tenho assim dados claros, assim, para te mostrar, mas eu me lembro que eram, não tinha, poucas eram as ausências. Hoje tem muito mais ausências. Não comparecem partes, não comparecem advogados. Fio é esse. Eu acho que, que teve um número, aumenta mais essa questão. Mais ausência. E em acordo, eu acredito que teve uma leve diminuição em acordo. Não digo que diminuiu totalmente, porque a média de 2021, 2022, né, que estão na totalmente virtual, era 60%, 70%, 50%, de 55 a 70%. E hoje se mantém nessa faixa, 50 a 75. Deu um, um leve declínio em acordo. Mas não foi algo muito drástico, até pelo volume de, de audiências da que de um, de um. Mas. Mas continua nesse, nesse, nessa porcentagem entre 55 e 70%.

Pergunta 4: [nome omitido], falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 4: Eu acho que é razoável os equipamentos tecnológicos, né, os computadores, câmeras, microfone e fone de ouvido, eu acho, é a parte física sim, ok. Poderia melhorar, claro

que poderia, mas a gente tá vendo os computadores, até lento. Pronto, é uma dificuldade que que, que aparecem. Se fosse presencial não teria. Eu não precisaria da, da, contactar uma agenda do computador. Alguns computadores ainda são de épocas mais antigas, aí eles têm essa dificuldade, mas, então, razoáveis. é, dá para, para fazer todas as audiências. é, com relação aos aplicativos, eu acho que, que tem uma certa dificuldade com relação ao Teams. Eu acho que o Teams, apesar de ele ser bastante organizado, de, é, bom com OneDrive, né? Aquele, o que faz aquela plataforma da Microsoft, eu acho que ele tem um, não é tão intuitivo. Ele causa algumas, algumas dificuldades pra gente, até para criar salas, é, separadas, em vez da gente fazer audiências individuais para as partes. O aplicativo muitas vezes não deixa que a gente faça porque a parte não entrou com, com uma conta verificada, é a coisa assim. Aí você não, você tem que fazer um malabarismo, você tem que despachar, sai, para poder entrar só uma das partes. Aí fica sempre essa confusão. Eu acho que com relação ao Microsoft Teams, eu acho que ele dificulta, apesar de ser um bom aplicativo, né, apesar de ser um bom aplicativo, ele tem suas limitações e dificulta na, na condução das audiências. Mas, mas, eu acho que tranquilos, o suporte, da nuvem, de que tá, hoje o tribunal hoje usa nuvem, né, do OneDrive, e eu acho interessante.

Pergunta 5: [nome omitido], você participou do curso de formação aí do CNJ? Hoje você é, tem um certificado de conciliador ou mediador?

Resposta 5: Mediador. Mediador.

PARTICIPANTE 26

Pergunta 1: Bom, para iniciar, você poderia me dizer como era sua rotina da mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? E aqui eu explico em relação a essa pergunta: pode ser que você não tenha atuado antes da pandemia, é... você realizou alguma audiência presencial, no caso, com todas as partes aí no CEJUSC, que hoje a regra é virtual. Você teve a oportunidade de realizar uma audiência com todas as partes presencial aí no CEJUSC e como foi essa ou como foram essas experiências?

Resposta 1: Pronto. Então, é o seguinte, Luan. Eu, eu entrei no CEJUSC ano passado, então eu já peguei esse período de transição do virtual, porém eu já consegui, então, fazer e pegar outras pessoas que eram do período anterior, como os estagiários da graduação, que são lá do CEJUSC, e peguei relatos, né, desse relato de como era, como funcionava. Eles relatavam que os corredores eram sempre cheios, tinha aquele calor humano bastante, os advogados estavam sempre presentes, é, acompanhados, entre si. Eles, eles relatavam até que alguns momentos o barulho externo chegava até um pouco a incomodar. Eles falaram que no período que estava presencial, a quantidade de acordos eram maiores. Eram maiores por quê? Eles falaram, devido a alguns fatores. Uns fatores eram o fato de os advogados e as partes que não tinham que demandar um tempo para irem até o fórum. E lá, então, eles não iam chegar lá no fórum, dizer, não, eu não tenho propósito. Não era um propósito para eles, entendeu? Então, eles demandavam mais. Outra coisa que nas audiências presenciais acontecia, era que era uma coisa mais humanizada. Elas tinham mais emoção envolvida de ambas as partes. Então, algumas vezes aconteciam conflitos, é, inter-pessoais entre as partes. é, eles falavam que muitas vezes, apesar da parte começarem a brigar entre si, ou algo do tipo, através da conversa, eles conseguiam se entender olhando olho a olho, é, a situação. Eles meio que se desarmavam. Eles falam. Eles, é, falavam. Eles conseguiam desarmar, às vezes, um advogado que vinha brigando e isso e aquilo, através da sua voz. Em algumas audiências. E eram bem "brothers", né? é, a audiência realmente tinha segurança para o advogado. O CEJUSC. Hoje em dia, no período virtual, no diagnóstico dessa experiência não se viu tanto. Ou seja, por você não tá lá na na a experiência virtual, apesar de que surgiu na pandemia e veio pra auxiliar em algumas coisas que veio pra ajudar, na questão da locomoção das pessoas, na questão de poupar tempo, também, da locomoção até o CEJUSC, as partes, tudo. Ela, a audiência tornou as pessoas mais distantes. Algumas pessoas desistem de ter a audiência virtual, recebem a intimação, as pessoas não entram, as pessoas têm problemas de conexão com a internet, muitas vezes durante a audiência, a bateria acaba, é, não tem um telefone adequado, não sabe mexer bastante, ou muitas vezes os advogados interferem, só entram de maneira propícia na audiência, pra dizer que não tem acordo. Já está interferindo para entrar em outra audiência, em outra coisa. Então, é até um pouco difícil, até de se desenvolver um diálogo, então os desafios. Ou seja, as partes estão tipo assim, muitas vezes as partes e os advogados, é, ou seja, uma defensoria de um lado e a defensoria também do outro, é possível desenvolver um diálogo maior, é possível, é, desenvolver a conversa, é possível ter frutífera. Mas a maioria dos casos, a gente não nota isso, a gente nota o distanciamento tanto das partes, como nós mediadores, o distanciamento também do objetivo final da audiência. é, eu levanto uma questão, tipo, que eu acho que eu vou com as unidades das audiências que fazem. Eles nem conseguem discutir. Já entram dizendo que não tem acordo e já querem ir para instrução. Isso acaba distorcendo todo o objetivo que é a audiência de instrução. A audiência de conciliação. Essa audiência não se conseguir o objetivo final deles, mas a gente já constrói o meio, um elo de comunicação, às vezes, em quatro semanas, a gente consegue uma, duas por dia. Nesse, no presencial, a gente consegue, a gente

faz o meio. Tipo assim, eu não quero acordo, eu não quero fazer e pronto, a pessoa, parece que até a pessoa diz: "eu estou aqui obrigado só pra tá aqui." E isso diminui as partes. Isso diminui até o tempo da audiência.

Pergunta 2: [nome omitido], você participou do curso de formação?

Resposta 2: Participei do curso de formação.

Pergunta 3: Esse de novembro, né?

Resposta 3: Sim, de novembro. E eu participei de uma audiência, então, presencial, que era um, que era um experimental. E ela já era uma que eu fiz no CEJUSC. As coisas presenciais, [frase omitida]. Eles estavam meio eufóricos, então as partes começaram a brigar entre si, os irmãos. E foi um caos, eu tive que chamar o oficial de justiça, tirá-los da sala. Eu achei estranho, eu falei: "O que é isso?" Quando eu cheguei, eu vi. Como estava, eu estranhei. Mas as pessoas falavam que era uma frequência desse tipo de situação.

Pergunta 4: Então, você tava na parte prática do curso, né?

Resposta 4: Sim, eu estou na parte prática. A gente entrou e já começou a fazer audiência antes dos meses de fazer o curso. Acho que faz um ano, isso foi em janeiro. E ainda vou fazer o curso, basicamente. Realmente.

Pergunta 5: Certo. Quando você finalizava, você recebe o certificado de mediador.

Resposta 5: E conciliador, porque eu parti de um meio, um curso de formação de três meses.

Pergunta 6: Na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo? Você acha que o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 6: Piorou. O resultado piorou. Principalmente, como eu te falei, devido ao distanciamento entre as partes. Ou seja, piorou, é, por quê? Porque, é, diziam antigamente que a proporção de acordo era oito, nove a cada dez. Hoje a nossa proporção de acordo é cinco, seis a cada dez.

Pergunta 7: [nome omitido], você acha que no formato virtual você tem mais trabalho para conseguir organizar a audiência de mediação, por exemplo, as técnicas que você, que foram apresentadas no curso, você acha que no formato virtual você possui uma dificuldade maior para apresentá-las e até mesmo aplicá-las com todas as partes?

Resposta 7: É, é difícil responder essa pergunta porque eu nunca fiz audiências presenciais. Tipo, eu só participei quando eu tô só ajudando, auxiliando. Então, eu participei da audiência, faço presencial, vendo as partes eu participei presencial.

Pergunta 8: Mas no virtual, você faz, realiza a maioria das audiências virtualmente, não é isso?

Resposta 8: Isso.

Pergunta 9: Qual, o que você verifica assim como vantagem de fazer no formato virtual no seu trabalho, assim, como mediador, conciliador?

Resposta 9: A vantagem de fazer. O ambiente virtual propicia a criação de salas individuais. Então, é mais fácil a criação de salas para, é, fomentar as partes a falar o que não deveria ser falado entre as partes, a gente coloca rapidinho uma sala individual. A gente consegue, às vezes, tirar uma entrelinhas, algo que ela deveria, ela queria, ou senão, ela está faltando só o X que ela não diz e que realmente ela quer, como ela quer, e na frente da pessoa ela não, ela não, ela não diria. Só que, Luan, eu volto atrás com uma coisa. Em relação às audiências, é, virtuais. Ela

propiciou, principalmente, às mulheres, a terem uma voz ativa maior. Por quê, nisso? Porque, muitas vezes, quando a audiência era presencial, o homem e a mulher, se, então, frente ao casal, ao filho, é, Luan, elas acabavam ficando mais restritas, com medo do marido que estava frente a frente. Hoje, no ambiente virtual, estando em locais separados, ela está em um local com segurança, na casa dela, ou algo, então, ela consegue falar mais, ela consegue se impor mais. Algo que eu não notava antes, e o pessoal não relatava antes. Então, ela nos propiciou a parte, não só mulheres, entendeu? Mas ele, para quem tem inventário, tem, então, a parte requerida demonstra ter uma voz ativa maior durante as audiência para expor ou não a sua vontade. Algo que às vezes no presencial, naquela conversa, no calor da emoção, algo do tipo, a pessoa olhando meio séria, ela acabava cedendo, se não tendo o que ela queria, entendeu? A audiência, às vezes, ele tá oferecendo 150, mas ela já entrou na audiência querendo estar em 100. Muitas vezes, uma presencial, a conversa já baixava para 150, algo do tipo e vai baixando. Mas é aquilo. Ele coloca, ela coloca ali. Ele coloca pra baixo, então, já não tem. Mas a presencial, eles relatavam que, basicamente, a mulher, a outra parte que ia, acabava cedendo. Não, eu aceito. Não. Muitas vezes, a questão do, do ambiente presencial, tinha a questão do, do, de violência, tipo a parte, a parte acabava, é, violentando a outra parte, seja batendo, questão psicológica. E no ambiente, no ambiente virtual, a gente já também nisso, já separa em salas diferentes, e cada um vai ouvir uma até pra evitar o contato. A gente teve, se tem um contato, já separa as salas, fica direitinho. Eu acho que isso facilitou, se não tem o contato entre as partes mesmo no ambiente. Tá nos dois, a gente fica presencial e virtual, né? Mas no ambiente virtual, a gente consegue separar isso. Então, isso mesmo facilitou. Outra coisa que facilitou, foi a questão da gravação da, da, da audiência, é, do ambiente virtual. A gente consegue gravar o meio, um extrato de acordo, consegue resguardar uma prova que a pessoa estava lá, não estava num prazo de três dias, algo do tipo. Então, resguarda e tem até coerência.

Pergunta 10: é, [nome omitido], agora falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico entre os futuros do CEJUSC para suas audiências e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 10: Nossa. Essa é brincadeira, tá. Mas tipo assim, já está melhorando bastante. Então, assim, os computadores eram tão bons, mas estava havendo uma troca de computadores. Os computadores com memórias maiores. Outra coisa, Lu, os fones de ouvido, é, são de boa qualidade, melhoraram os fones. Melhoraram também. O CEJUSC oferece um ambiente conciliador, consegue ficar em uma sala, sem contato com outras pessoas. Já vai criando um vínculo com o segundo, terceiro, tem várias salas, então, o conciliador consegue ficar em uma sala com silêncio, sem interferência de passagens das pessoas. Então, ele consegue criar um ambiente de ligação, vai se ligar com as partes. A internet, né, é estável do fórum. As cadeiras também são muito boas. Os computadores que eram ruins estão sendo trocados por computadores bons, máquinas que permitem tanto a gravação, como passar longe de períodos de conversas. Eu acho que ao todo, é, o fórum oferece sim, bom instrumento tecnológico, bom suporte de internet e um ambiente, é, do, do, dos conciliadores, já vem bastante confortável, ou seja, através da tecnologia, das cadeiras, seja através da máquina que eles oferecem, através das salas.

PARTICIPANTE 27

Pergunta 1: Você podia me contar como era sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato ser exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? Nessa questão aqui, só para dar uma explicada, pode ser que você não tenha atuado antes da pandemia. Mas, por mais que hoje seja a, em regra, as audiências sejam virtuais, pode ser que você tenha realizado audiências com todas as partes presencialmente. Aí eu gostaria de saber se você fez audiências com todas as partes presencialmente e quais eram os desafios dessa modalidade presencial.

Resposta 1: Perfeito. O maior, eu fiz, é, audiência na modalidade presencial, uma vez que eu já fui estagiário de graduação. Então, um pouco, um pouco depois da pandemia, né, as audiências elas estavam voltando. Não, não tenho muita experiência, né, porque eu, eu, na, na modalidade presencial, porque é pouco tempo. Mas, do que eu pude perceber, a grande dificuldade era estar ali com as partes, é, uma de frente para a outra, né? Porque no meio virtual, a gente tem um maior controle, por exemplo, quando a situação ela, é, eles começam a brigar, a gente pode mutar o microfone, e no presencial não tinha isso, né? Porque as partes, elas estavam ali de frente com uma para a outra e às vezes o conflito escalava, eles começavam a se xingar e a gente meio que perdia o controle de forma mais fácil da audiência. Deixa eu ver outra questão do presencial. Sim, eu acho que as partes estando, estando lá presencialmente, é, tinha muitas, muitas partes que não fazia muito tempo que não se viam e tudo mais. E isso potencializava os sentimentos. Então, eu acho que, é, o meio virtual, ele torna um pouco mais frio esse contato, apesar de a, a audiência de família, ela ainda ser algo que suscita muitas emoções, o fato de ser presencial, de, de as partes estarem ali, né, era algo que potencializava essa questão, né? É, eu acredito que seja isso. Basicamente isso.

Pergunta 2: Pensando agora na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como principais vantagens e desafios para você nessa nova modalidade, que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho nas audiências de família?

Resposta 2: Não, assim, eu acredito que seja mais, mais prático, né? Que, que antes a gente tinha toda aquela questão de, de preparar a sala, de ter um ambiente mais acolhedor para receber as partes, né? Um ambiente físico. Mais acolhedor, e o, o meio virtual, ele tira um pouco desse trabalho, sabe? Tipo, o trabalho que a gente tem é entrar no link e fazer a declaração de abertura e é isso, né? E, e fica um pouco que vem antes. É, é, da, da questão da preparação da audiência, né? É, de negativo, eu acredito que o, o meio virtual, ele tira um pouco da percepção do conciliador da, dos sentimentos das partes, né? Porque tem muita coisa que você só percebia, é, olhando no olho, né? A, porque tem, tem muita coisa na audiência de conciliação que não é dita, né? E, e o, e o meio virtual, ele dificulta muito isso. Tipo, de você tá ali na audiência, às vezes a parte, ela fala uma coisa, só que a expressão, é, o gesto corporal dela entrega outro. Então, o meio virtual, ele tirou um pouco do recurso do conciliador de saber identificar esse tipo de coisa para poder aplicar na audiência, né? Outra coisa, é, que também eu vejo como um problema, é, a questão do acesso à justiça, né? Que hoje em dia a maior parte das audiências são, são virtuais, e muita gente ainda tem dificuldade de, até pessoas com acesso à internet, né, que tem acesso a celular, e tudo mais, ela, eu vejo que elas têm dificuldade de acessar o aplicativo justamente porque não tem essa, essa instrução de saber como entrar e tal, e saber como manusear mesmo, enfim. Muitas audiências acabam não acontecendo justamente por conta disso, né? Então, eu acredito que seja outro problema do meio virtual. Eu, eu, eu, justamente por conta dessas questões, eu ainda prefiro, é, a, a audiência realizada de forma presencial.

Pergunta 4: Na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da, da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização do acordo? Você acha que o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 4: Justamente por conta dessas questões que eu falei, né, de o meio virtual, ele restringir, eu acredito que tenha piorado. Porque, é, algumas, é, questões que poderiam ter, ter, ter acabado com, com uma, com uma conciliação, né, acabado com um acordo. Mas acabou não acontecendo, seja por problemas técnicos, ou seja, justamente por a gente não conseguir identificar essas nuances que, é, em forma presencial nós conseguiríamos, é, é, identificar de forma mais precisa, né? Por tirar esse recurso do conciliador, eu acredito que tenha, levemente prejudicado a questão da audiência, né?

Pergunta 5: Falando agora da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico, a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências, e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 5: Eu acredito que o suporte, ele seja bom. A gente tem bons aparelhos, é, computadores, microfones, é, caixa de som e com relação a isso, não tem o que reclamar, né? O suporte, ele é o melhor possível. Eu acredito que a gente poderia instruir mais as partes antes da audiência, né? Para que elas acessassem, e, e tivessem uma maior ciência de como acessar os aplicativos e também, eu acho que poderia ser diversificado os a, a, as ferramentas, né? Não só através do Teams, que é o aplicativo que a gente usa, né? Por, de, é, tipo, incentivar, ou seja, chamado WhatsApp, enfim, outras, outras, outras ferramentas para que tornasse mais fácil para as partes acessarem as audiências.

Pergunta 6: Você participou do curso de formação?

Resposta 6: Participei. Ainda estou no, no, na parte prática, né? Fazendo as audiências.

Pergunta 7: Quando você finalizar, você termina com um certificado de conciliador mediador?

Resposta 7: Conciliador, pelo menos de dois anos de formado.

PARTICIPANTE 28

Pergunta 1: Você podia me contar um pouquinho como era a sua rotina de mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados? E aí nessa pergunta, só pra esclarecer. É, eu sei que em regra não havia exceções virtuais, mas pode ser que vocês, você no caso, tenha realizado audiências com todas as partes presencialmente. Aí eu gostaria de saber como foi, se você teve essas experiências, e quais eram os desafios nessa modalidade presencial.

Resposta 1: Tá. Bom, é, acho que, como você se lembra, né, eu iniciei no CEJUSC de Mossoró em 2022. Então, nós, por um período, é, pós-pandemia, todavia, nós chegamos a realizar algumas, é, audiências presenciais. Antes de uma portaria que, é, a Portaria 27/2020, né, ela começou a valer em período da pandemia, mas logo que a pandemia ela deu uma tranquilizada e foi ali entre aqueles períodos que existiam cepas dos vírus, eu lembro que foi determinado que a gente podia voltar a presencial, né? Até o momento, e depois passou a ser regra a virtual. Então, é, alguns meses a gente passou fazendo, é, audiências presenciais. E são o tipo de audiência que, é, eu prefiro, digamos assim, né, fazer. Eu acredito que a experiência de você fazer, é, a audiência de conciliação e de mediação, é, presencialmente, ela ganha um contorno, é, muito maior, é, do que na audiência virtual. Tendo em vista que a presença física das partes, ela cria uma energia na sala de mediação e de conciliação, da qual o conciliador ele pode se beneficiar para uma atuação própria, né? Veja que na audiência virtual existe uma, uma dificuldade que você, de leitura do, do próprio linguajar corporal das partes, né? Acho que a gente enquanto ser humano, a gente, é, sempre, é, tenta se comunicar por meio da linguagem. Essa linguagem ela pode ser verbal ou não, né? Então, é muito importante prestar atenção no que as partes estão falando, mas também, é, não só no, no conteúdo da fala em si, mas a forma que ela falou, é, se ela foi incisiva, se ela não foi incisiva, o tom de voz ele comunica, é, o corpo comunica muito também, né? Como a parte ela tá se sentindo, se a parte ela tá assim, retraída, né? É, você percebe que esse, esse próprio, esse próprio mecanismo, essa própria, é, expressão corporal, ela traz um, um, um, um sentido de que a parte tá fechada, a parte tá, é, constrangida, inibida, né? Quando a parte está relaxada, que ela senta na cadeira de uma forma mais, é, mais relaxada, você percebe que ela tá bem, que as respostas podem, estão mais seguras, né? Então, eu lembro que na audiência presencial tinha todo essa questão, né, de que a gente poderia sentir o que a parte, é, estava sentindo, né? Parece que é, que é algo que se transmite, essa energia ali ela se transmite do conciliador pra parte. Na audiência virtual não. Existe uma, uma frieza, né, que você, é muito mais difícil você captar esses sinais, por causa da distância, por causa que, é, é uma, uma visão quadrada que você tem das, das partes, né? Eu digo no formato da câmera, limitada a geralmente, como a gente tá aqui na reunião, né, só o rosto, é, aqui do, do peito pra cima. Então, você tem todas essas limitações que eu acredito que influenciam diretamente, é, na, na possibilidade do conciliador ele ter uma compreensão daquilo que tá acontecendo, né? Então, a audiência presencial é algo que eu valorizo muito e eu fiquei, eu lembro que na época que eu, no serviço, eu fiquei triste, justamente porque eu sabia que tinha essas explicações. Mas também tem seus desafios, as audiências presenciais. É um deles, eu acredito que é a questão de você conseguir manter o ambiente da audiência mais tranquilo. Se eu falo que toda essa energia na audiência presencial ela é maior, isso também serve para situações, é, acaloradas, né, que as partes elas estão um pouco mais nervosas. O que é muito mais difícil de você controlar numa audiência presencial, certo? E acredito que até diria, existem estudos sobre a questão do momento pré-audiência. Lá no CEJUSC de Mossoró quando a gente começou, é, não era tão incomum que, numa audiência que ia começar, as partes já comessem o conflito, né, o conflito ali na hora, presencial, momentâneo, no, na sala de espera, né? Veja que elas

esperavam no mesmo canto. E muitas vezes as partes, quando a gente chamava para reunir, para começar a audiência, elas já começavam em conflito. E era muito difícil do conciliador ele, ele controlar. Veja, você não fez sua declaração de abertura, você não explicou a mediação, a conciliação, o que eu acho que é uma etapa crucial para que você possa envolver a parte no procedimento e ela entender as regras, né, qual é o propósito daquilo e entender se o prospectivo, eles devem respeito. Antes de você conseguir dizer tudo isso as partes já estão discutindo, né? Então, tem esses desafios da audiência presencial, às vezes quando as partes elas, é, perdem um pouco a consciência do nível de emoção que elas estão submetidas, é muito difícil também controlar, né? Na, na audiência virtual você pode ter controle do microfone, você pode colocar o microfone no mudo e esperar, é, avisar a parte, né, esperar ela se acalmar para poder continuar a audiência, no presencial não, né? A pessoa vai atravessar a fala. Então, existe esse desafio que requer do conciliador uma habilidade maior. Então, eu acho que a audiência presencial, as experiências que eu tive, é, elas me traziam, né, uma, uma gama muito maior de possibilidades, certo? Que também eram benéficas para a conciliação, mas também eram mais desafiadoras, né? Eu lembro de uma audiência que eu fazia, é, presencial, de um pai e uma filha. Acho que essa audiência eu nunca me esqueço, talvez eu acho que tá no, no rol daquelas audiências que eu nunca me esqueço. E, é, o pai e a filha não se viam há, acho que, cerca de dois anos. Eles não se viam, estavam sem se falar devido ao processo judicial, ao atraso, é, da questão de alimentos, né? E, é, não quebrando a confidencialidade, haja vista que a gente não tá mencionando o nome das partes, né? Mas no final da audiência eles conseguiam conversar e no final conseguiram se perdoar, se abraçar, foi, foi muito emocionante, eles choraram, né? Então, tem todo, é, essa outra questão também. Muitas vezes, na audiência de família, e aí já tocando o ponto da mediação, né, que é mais comum nos processos de família, a gente, é, eu não sou mediador, né, dado que eu não sou capacitado como mediador em si, mas a gente, é, aqui no CEJUSC de Mossoró, é, por muito tempo e até hoje, devido a uma ausência de um quadro de mediadores, a gente ainda faz uma conciliação mediada, né, que são conciliadores aplicando técnicas de mediação. Eu lembro que, é, nos processos de família em geral, nessas mediações, onde as partes já têm um vínculo prévio, o que é que ocorre? é, às vezes, devido ao conflito, as partes fazem muito tempo que não se veem. No processo virtual a gente vê que há, às vezes, um, um, a parte há muito tempo não vê a outra e já fica um pouco assim nervosa, né? Às vezes é um, um ex-marido, né? A, a pessoa constitui uma vida. Às vezes é um familiar, enfim. Mas no presencial isso aumenta muito, né? é, esse nível de emoção aumenta muito, né? Muito tempo que você não vê a pessoa e você está ali diante dela, né? E aí tem gente que se retrai, tem gente que, diante disso, é, acaba ficando mais nervosa ou mais, é, digamos assim, mais, a raiva, ela aparece. Mas enfim, são todos uns fatores que criam, como eu disse, né, desafios, mas também criam possibilidades de você, é, sentir a emoção que as partes estão sentindo e a partir dali aplicar as técnicas.

Pergunta 2: Agora pensando do outro lado. Pensando agora na questão do formato virtual. O que você apontaria como as principais vantagens e os maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho na mediação, nas audiências de família?

Resposta 2: Tá. Bom, o formato virtual, né, ele vem muito com essa proposta de, de poder ser mais acessível. E, e já aí já existe uma contradição, né? é, a, a contradição do formato virtual, porque ao mesmo tempo que ele é acessível no sentido de que as partes elas podem fazer de qualquer canto, né? Então isso facilita muito. Eu tive experiências não só no CEJUSC, mas em outros cantos que eu já passei por escritório de advocacia, já passei pela Defensoria Pública e de outros cantos, é, de saber que para muitos profissionais de direito, isso ajuda muito, né? Haja vista a necessidade de você não se deslocar pra ir pra algum espaço, né, em Porto também, né? é, veja que se você possui um celular, você não precisa se deslocar até o fórum. A parte que são da zona rural, a parte que são de, diversos cantos, e isso é muito bom para elas, né? É um gasto

financeiro, né? é, etc. Mas é uma contradição também, porque quando a gente fala de acessibilidade, é, não é incomum também que as partes elas têm uma dificuldade de acesso, né? De, de saber como acessar. Então, muitas audiências a gente passa assim, é, os primeiros 30 minutos tentando ajudar as partes a ingressar. Sobretudo quando é uma pessoa que ela tem uma dificuldade com o meio digital, né? Ela não, não foi, é, devidamente instruída, ela não, enfim, é uma pessoa com, com menor conhecimento nesses, é, nessa seara. Então, existem, existem essa, essa questão também com um meio de desafios, como eu disse também, desafios e benefícios, né? Vantagens e desvantagens. E aí, eu acho que na visão do conciliador em si, é, no momento de você realizar essa audiência, como eu disse, você, é, tem essa, essa, essa gama de possibilidades reduzidas de sentir o que as partes estão falando, mas você também tem a questão de você poder controlar de uma forma, é, mais, é, como é que eu posso dizer? Você controla o ambiente, é, com maior precisão, se você quiser mutar um áudio, se você quiser, enfim, é, criar uma sala, até pra, pra você utilizar a técnica da sessão individual, pra você criar uma sala é muito mais tranquilo do que no presencial, né, que você barra nos fatores físicos, né? Enfim, acredito que as audiências virtuais, é, elas vieram pra ficar, né, não tem jeito, porque, é, a nossa sociedade, ela caminha no sentido de digitalizar, né, e de utilizar cada vez mais a internet. é, mas acredito também que há uma, uma necessidade de que todos os atores envolvidos, especialmente as partes, elas consigam, é, dominar esse campo. No CEJUSC de Mossoró a gente tem a possibilidade da parte, quando, é, ela não consegue, é, acessar, é, em casa, ela ir presencial, e a gente, é, colocar uma sala pra ela, né? Então, isso acaba reduzindo muito, é, essa desvantagem. Porque, ah, quando a parte não pode, ela aparece presencial e a gente, é, coloca um computador, né, tem um conciliador do lado, então ele vai ajudar e isso daí não fica tão prejudicado.

Pergunta 3: Na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização do acordo? Você acha que o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: É, é, dividindo aqui, é, se a gente fosse pensar ainda numa perspectiva além da mediação, envolvendo a conciliação também, né? Nas audiências cíveis eu não sei se existe tanta diferença, né? é, existia, talvez faça uma, uma diferença a nível de organização, principalmente das pessoas, é, jurídicas e de como vai dispor de recursos, né? Enfim, mas pra gente a gente percebe que o baixo índice de acordo que existe nas audiências, é, cíveis, por exemplo, ele continuou, né? Independente de ser presencial ou não. E acho que, acredito até que piorou, porque virou algo muito, é, muito objetivo, né, nas audiências cíveis, dada a pouca autonomia das partes, enfim, por outros fatores que já são investigados por alguns estudos, é, e acaba sendo que as audiências cíveis elas, é, são tratadas com muita objetividade, no sentido de ter acordo ou não ter acordo. E aí você não consegue fazer a aplicação de técnicas negociais e técnicas de conciliação. Enfim, mas nas audiências de família, é, pensando até no sentido da, da estatística em si, eu não, não sei, né, precisar, é, empiricamente, dado que eu não consegui ver esses dados, é, mas empiricamente eu não consigo precisar se houve um maior nível de acordo ou um menor nível de acordo, certo? é, acho que os dados eles podem esclarecer isso muito melhor. Mas o que a gente vê no dia a dia, fazendo a conciliação, é que embora a gente tenha uma perda, é, nesse sentido de possibilidades de aplicação de técnicas, né, de, de sentir o que as partes estão sentindo, eu acredito que isso não tenha impactado os níveis de acordo, pelo menos no CEJUSC de Mossoró a gente tem níveis de acordo ainda muito bons, né, nas audiências de família.

Pergunta 4: [nome omitido], agora falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e infraestrutura do CEJUSC para essas audiências, e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 4: Uhm. É, no CEJUSC de Mossoró, né, a gente atualmente dispõe, além da, toda a estrutura do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte, do Fórum, é, do Fórum da Comarca de Mossoró, que é a possibilidade de você ter, né, é, pessoas da da informática ajudando você. é, a gente utiliza a plataforma do Microsoft Teams, né? Que eu acredito que é a plataforma contratada, eu não sei, é, se por um, acho que, por um prazo determinado. E falando da plataforma do Microsoft Teams, que é o que a gente utiliza nas audiências presenciais, né? Existe, é, por vezes, é, ela é uma plataforma que apresenta alguns erros, né? E isso gera alguns desafios, mas não sei precisar se em outras plataformas, caso, é, os contratos forem outros, existiria uma, um desempenho ainda melhor, né? é, no Microsoft Teams, por vezes, existem alguns erros, mas, é, são contornáveis, acredito que não há um grande prejuízo. Acredito também que em boa parte dos conciliadores com o qual eu tive relacionamento, são pessoas que apresentam essa capacidade de, é, manipulação digital, das, das plataformas, né? Eu, acho que eu nunca vi um, um conciliador lá no CEJUSC que apresentasse realmente um, uma grande dificuldade de, de manusear a plataforma. Acredito que isso vem também, é, da questão, né, de que quando os conciliadores, né, são, são pessoas que acabam recebendo uma, uma educação formal muito boa, né? Pessoas que já estão na faculdade e estão acostumadas a lidar com esse tipo de coisa, né? Todos nós enfrentamos a pandemia e tivemos experiências virtuais, né, por meio do Meet, do Teams, né? Isso tudo, acredito que, é, foi muito benéfico. Existe uma dificuldade, em todo o ambiente virtual, né, entre a, qualquer pessoa, né, que é, como eu disse, as plataformas e os computadores, eles estão sujeitos a erros, né? é, se você tem um computador, sabe que às vezes, é, às vezes é na vontade do computador, né? Existe um erro que você não consegue resolver, mas acredito que no CEJUSC de Mossoró, não, isso não seja um empecilho para a possibilidade de você ter o grupo de informática para auxiliar e você ter um conciliador, é, que, é, é bem, né, bem, é, acostumado com o ambiente digital. Mas acredito que para aprimorar ainda mais essa questão, eu acho que assim como a gente estuda muito as técnicas de conciliação, assim como a gente se aperfeiçoa e se capacita nesse sentido, a gente pode também, é, se capacitar a utilizar a plataforma do Teams, né? Por exemplo, a gente lá no CEJUSC, a gente faz, né, algumas sextas-feiras, né, ensinando, como é que a gente cria salas virtuais, né? A como manusear, isso é um, uma proposta legal. Acredito também que a gente poderia colocar isso para além do CEJUSC, né? Por exemplo, em algumas audiências, eu tinha dificuldade de, é, saber como eu vou instruir a parte. A parte ela tá tendo um problema para entrar, às vezes eu estou em contato com ela via, é, telefone funcional ou através da, até da própria chamada. Mas eu tinha uma dificuldade de saber como eu vou instruir ela para que ela possa resolver o problema, dado que eu não estou vendo a tela dela, né? Acredito que a gente pode desenvolver um protocolo nesse sentido, sabe? E, ah, pera aí, a parte tá tendo um problema, né? Como é, a, até a, com a possibilidade do pessoal da informática, como é que a gente vai instruir ela sem ver a tela dela, né? A resolver esse problema. Acredito que isso daí seria o melhor dos mundos, né?

PARTICIPANTE 29

Pergunta 1: Para iniciar, você poderia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados?

Resposta 1: Quais eram os desafios, né? Embora, é, eu acho que na época de início eu já digo que eu preferia, prefiro, preferencialmente de forma presencial. Eu acho que a gente perdeu bastante com a virtual, mas na, à época a gente vê também um lado positivo, né? Porque que que acontecia nas audiências, é, presenciais, é, acontecia de quando, é, a parte morava fora do estado do Rio Grande do Norte, em outra cidade, se tornava mais difícil participar, comparecer. Mas, durante as audiências, no decorrer da audiência, eu preferia, é, que fosse presencial porque tinha mais, a gente sentia mais, é, é, achava, eu acho que a possibilidade de acordo era maior, que a gente conseguia sentir ali o contato quando a parte estava ao lado. E uma das, acho que uma das dificuldades, acho que um dos desafios era muitas vezes, é, uma das partes estavam nervosas, e tal, a gente precisava ter cuidado para, para que não viesse, para que não houvesse ali violência via, né, via de fato. Porque eles estavam presencialmente, então a gente tem que ter um cuidado contra isso. Tendo em vista que hoje na forma virtual, a gente pode só, botar o microfone, na pior das hipóteses, encerrar tudo e a gente não vai estar próximo para ter algum problema, né? Então não há que ir, violência. E a gente sabe que nas audiências de família, a emoção, ela pode extrapolar além das falas e partir para a agressão física. Mas hoje em dia eu, pouquíssimas vezes a gente teve alguma coisa diferente.

Pergunta 2: [nome omitido], agora, pensando na mudança para o formato virtual, qual a sua percepção geral sobre essa transição? O que você apontaria como as principais vantagens e os maiores desafios que essa nova modalidade trouxe para o seu trabalho de mediação?

Resposta 2: A gente, eu falo, eu participei por esse momento de transição, né? Participei ativamente. Porque eu cheguei aqui antes da pandemia. E a gente teve; eu tive experiência de fazer audiência de forma presencial. E eu lembro que na época em que a gente passou a virtual, não foi porque o Tribunal, ah, vamos agora fazer de forma virtual porque é melhor, faz, pode participar, e isso ou aquilo, que é um plano de, de, de aperfeiçoamento ou o tipo. Foi por necessidade tendo em vista a pandemia, né? A situação que a gente não podia estar próximo dos outros e foi preciso, é, trazer esse formato de forma abrupta, né? De forma, é, de forma que a gente não teve uma formação, é, mais puxada, mais preparo, por dizer. Na verdade, a gente aprendeu do próprio virtual e a gente foi aprendendo com o dia a dia, né? Então, assim, eu acho que as vantagens do virtual, após a gente se acostumar com o formato, eu acho que, é, a vantagem é porque a gente consegue fazer audiências com pessoas que moram inclusive em outros países, e essas pessoas, a maior parte, na verdade é para, a maior vantagem é para os próprios, é, jurisdicionados, né? Não, não necessariamente para a gente. Como eu falei, eu acho que pra a gente trazer, fazer uma coisa conversando com as partes um por um, eu acho que é melhor, mas para o Judiciário eu acredito que, é, foi bastante positivo. Tendo em vista não é que essa necessidade das partes viajarem para cá, exatamente para estar fisicamente aqui. As audiências de família. No entanto, assim, se bem que aí a parte, né? Eu ia falar do transporte, mas vendo pela ótica assim, não é, muitos advogados tiveram dificuldade porque principalmente precoce, né? Na época que nós ia tocar, mas enquanto nas audiências de família a parte tem que estar presencialmente, então o advogado tem que estar com poder para transigir, mas geralmente as partes estão presentes nas audiências de família. Por se tratar de algo muito pessoal. Então, eu acho que a grande vantagem foi para os jurisdicionados, né? Que não precisam estar aqui. Mas a gente vê algumas dificuldades, é, porque a gente, às vezes, perde muito tempo. E aí é uma desvantagem, é, quando a conexão não tá boa, Internet cai, o sistema

não tá legal. E aí a parte, e outro problema, muitas partes, muitas pessoas não têm um acesso à internet. Não é muito, é, não é muito, é, ter dificuldade, né, de conhecer, de acessar a, a tecnologia, e acaba atrasando muito as audiências, né? Muitas vezes a gente passa de 10, 20 minutos tentando ajudar a parte a entrar na audiência. A acessar e tal. Então, isso é um ponto não muito bom, acho que não muito produtivo. Mas em geral a gente percebe que as audiências de forma virtual trouxe esse benefício também, né? Da parte de participar, é, tem que ir muito longe.

Pergunta 3: [nome omitido], pensando aí, ainda nessa questão da transição, você comentou, no momento que você falou sobre o ponto das técnicas da mediação. Mas você nota ou percebe alguma diferenciação sobre a aplicação dessas técnicas no presencial pro virtual?

Resposta 3: Eu, é, porque, por exemplo, a técnica da, aqui na verdade pode ser que, é uma técnica, ao mesmo tempo, uma parte da audiência, né? Um momento da audiência que são as sessões individuais, né? Onde a gente fala somente com uma parte com seu advogado. Nas sessões, é, é, presencialmente é muito mais fácil pra a gente controlar isso, pra a gente organizar. Porque é só pedir pra parte sair da sala, ficar com o seu advogado de um lado, sair e tal. E o que não acontece na forma virtual, porque, é, muitas vezes as partes entram, tem um, tem um formato, né? Porque você pode ter o aplicativo no seu, ah, no seu celular ou não. Então, a depender do formato que uma pessoa entrou, a gente não consegue colocar as pessoas nas salas. Isso acaba atrapalhando. A gente tem que pedir pra parte sair, depois voltar pra poder a gente fazer as sessões individuais, tendo em vista toda essa questão da tecnologia, né? Desse formato. Então, acaba atrapalhando um pouco na sessão, um modo especial quando a sessão individual for feito de forma virtual.

Pergunta 4: [nome omitido], pensando ainda nessa questão do virtual, agora me recordei que você falou sobre a aprendizagem desse processo de transição do presencial para o virtual. O tribunal ou vocês que já eram formados, ou aqueles que ainda não eram formados em ensino de mediação, recebeu algum suporte ou orientação de como realizar as mediações no formato virtual, ou foi um processo em que a, o próprio, a própria unidade foi se adaptando às novas regras e a nova realidade do processo pandêmico?

Resposta 4: Eu não lembro exatamente, como aconteceu, mas, é, a gente teve suporte pra aprender, né? Esse novo, exatamente, como, exatamente como aconteceu eu não lembro bem, mas a gente teve o suporte pra aprender, eu não lembro se alguém, é, nós tivemos uma aula, eu acredito que sim, mas eu não lembro. Mas, é, a gente recebeu esse, a gente teve que aprender. Agora, uma das dificuldades que a gente teve e atualmente tem sido até, tem sido tranquilo porque não mudou mais. Mas foi a questão do sistema, né? A gente começava a fazer com um tipo de sistema as audiências virtuais, e aí, de repente, eu não sei se foi no ano seguinte ou em algum outro momento, mudava pra um outro, pra um outro sistema. E eu acho que a gente já tá no quarto, não lembro se é o terceiro ou quarto sistema em que a gente tem que se habituar. Agora, a gente tava bom naquele sistema, naquele formato, aí vinha um novo sistema diferente pra a gente poder aprender. E foi assim que foi o processo. Mas hoje tá tudo encaminhado já.

Pergunta 5: [nome omitido], é, na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? Você acha que o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 5: Na minha experiência, assim, pelo que eu percebo, os índices, por exemplo, de acordo, eles diminuíram. Mas eu não vou dizer que foi, não posso dizer que isso exatamente foi por conta do sistema que mudou de presencial para virtual. Eu não, é, não acho que tenha sido exatamente por isso. Foram vários fatores, né? Mas eu acho que apesar do virtual, eu acho que influi também, influencia também, mas, é, eu acho que muitas coisas, é, é, meio que, é,

corroboram para que esse índice de acordo tenham diminuído. é, por exemplo, eu posso dizer que a gente sabe que a pandemia a gente viveu um momento muito difícil, e tal. E de lá pra cá, é, eu acho que a própria economia mudou, as dificuldades financeiras aumentaram em todo o país. Isso acabou impactando, é, o, os índices de acordo, né? Porque, é, apesar de sempre ter essa ideia de que muitas vezes os valores a serem pagos, por exemplo, digo isso porque, é, essas ações de pensão de alimentos, ele é o carro chefe das audiências de família. é, ele tendo que acaba sendo muito pouco pra quem recebe e, às vezes, e é muito para quem paga, né? A pensão, é, mas não exatamente as dificuldades por conta da por conta de ser de forma virtual. Mas, pelo contexto em que a gente convive mesmo, que a gente vê, por exemplo, em outros pontos que eu percebo muito é que nós temos feito muitas audiências em que a, é, crianças, né, com alguma neurodiversidade, crianças autistas, e que demanda mais, é, e mais recursos financeiros para cuidar e recursos, é, de cuidados, é, mães, é, é uma coisa que a gente não via muito, né, mais. é, a gente vê muito mães pedindo a presença do pai, cuidado, para, para participar também, é, dos cuidados do dia a dia, né? Tendo em vista todo o desgaste que as demandas, é, elas, é, que o cuidado de uma criança, né, com a neurodivergência podem trazer. E outra coisa também que eu acho que tem sido, é, é, um ponto muito importante, tem mudado um pouco e trazido algumas dificuldades, é, que nós temos visto muitas audiências com relatos de violência doméstica. E aí é um ponto interessante de se tocar, trazendo pra que a questão das audiências virtuais, porque, nas audiências virtuais, quando elas são feitas, e quando se tem, é, é, a questão da violência doméstica ali, né, a gente já percebe, quando a gente descobre, às vezes a gente descobre na hora, a gente já muda o sistema da audiência. A audiência, ela tem que ser feita de forma separada. Um ponto, ele tem que estar numa sala, o requerente em outra sala, e, é, fazer a audiência dessa forma é desgastante, né? Tanto para, para a gente, é desgastante fazer, mas é mais, é mais confortável para a parte, principalmente a parte que foi violentada, né? Então, para resguardá-la a gente tem que fazer a audiência dessa forma. E, é, a gente precisa ter muito cuidado nessas audiências, né? Então, isso acaba meio que até demorando um pouco mais, porque a gente tem que estar sempre trocando de salas, saindo e tal. O que acontece também de forma presencial, né? Mas, é, às vezes, nas audiências virtuais nós temos, como eu já disse, não é? Queda de energia, o sistema, é, às vezes, é, as partes não conseguem acessar e que, e mais que tudo assim.

Pergunta 6: Agora, para finalizar, é, falando da parte prática, como você avaliou o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc para essas audiências, e quais sugestões você daria para aprimorar o, o processo de mediação por videoconferência? é, falando da parte prática, como você avaliou o suporte tecnológico e a infraestrutura do Cejusc para essas audiências, e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 6: Como eu avalio a infraestrutura, né? Eu acho que aqui no Cejusc, não só nós, a gente tem uma boa estrutura. Apesar de, é, apesar de que a gente entende que seria muito bom que a gente tivesse computadores, é, realmente de ponta, né? Computadores melhores, é, para que a gente pudesse acessar de forma mais efetiva e proveitosa, né? é, nós temos alguns computadores muito bons e alguns outros não tanto, então isso acaba dificultando, é, o, é, é, a realização, né, da audiência. Mas, seria isso, a questão do suporte. A gente tem suporte, a gente, quando a gente precisa, a gente tem que, é, liga para o sistema que trata dessas questões. E, geralmente, são resolvidos até de forma, é, não muito distante, não muito longe. Mas eu acredito que uma forma de melhorar seria a aquisição, né, de novos computadores pelo Tribunal de Justiça.

Pergunta 7: [nome omitido], você é mediador, né?

Resposta 7: Sim.

PARTICIPANTE 30

Pergunta 1: Você podia me contar como era a sua rotina de mediação familiar no Cejusc antes da pandemia no formato presencial, quais eram os principais desafios daquela época. Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, qual a sua experiência quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados. E aí eu, nessa questão, gostaria de destacar que é natural que algumas pessoas que estejam no Cejusc hoje não tenham atuado no anterior, no período anterior, né, à pandemia. Mas eu gostaria de entender se você hoje já conseguiu durante esse período que você está no Cejusc, já conseguiu realizar alguma audiência ou algumas audiências com todas as partes presencialmente e quais foram as questões que você poderia apontar elementos, desafios para sua atuação.

Resposta 1: Sim. Eu ingressei no Cejusc em agosto de 2025. Então, de lá até cá, eu tive experiências em sua maior quantidade em é virtual, na modalidade audiências em modalidade virtual. Mas nada impede que uma parte ou outra de vez em quando, avisando anteriormente ou às vezes, muitas vezes chegando de surpresa, vá participar da audiência de maneira presencial e aí a gente acaba disponibilizando um espaço para que ela possa participar, né? Seja no computador, enfim. é, então, como o estágio de pós-graduação são dois anos, né, o contrato, caso a pessoa o estagiário opte por renovar, acaba que eu não sei se tem algum colega hoje que já tenha participado durante o período da pandemia. Mas enfim, eu não sei se você gostaria de saber a minha opinião em relação ao regime. Bem, existem, eu acho que outros talvez possam ter já comentado em relação a isso. Eu acho que existem benefícios e prejuízos em relação à audiência virtual. é, a gente meio que perde um pouco da relação humana entre as partes. Aquela troca de olhares, é enfim, uma conversa talvez presencialmente, o calor do momento, no sentido assim, em que as partes por meio das técnicas de conciliação e mediação se sintam tocadas a partir das perguntas objetivas do mediador, do conciliador em colocar as suas preocupações em em audiência e tentar solucionar de maneira tranquila e dialógica. Mas infelizmente, muitas vezes as partes se exaltam e aí a gente tem que, muitas vezes, acalmá-las.

Pergunta 2: Agora pensando no, no outro ponto que eu acho que vai chegar na sua realidade agora, é, o que você apontaria como as principais vantagens e os maiores desafios que a modalidade virtual traz para o seu trabalho na mediação, nas audiências de família? Você falou desse contato humano, como é realizar essas audiências de família no formato virtual?

Resposta 2: É um desafio. Eu não vou mentir que é um desafio porque cada audiência é uma situação diferente, uma realidade diferente. Algumas audiências, algumas audiências as partes já chegam com acordos pré-formalizados, né, pelos advogados, a gente acaba só entabulando o termo com a anuência das partes. Mas outras de fato as partes vão à audiência de fato, mas não existe nenhum interesse primordial em firmar algum acordo. Muitas vezes é só para de fato participar do processo formal e muitas vezes é extravasar. Eu acredito que muitas partes, assim, querem extravasar com a outra parte, acreditam que é por meio do desabafo vão chegar a algum tipo de convencimento do conciliador, o que difere dos princípios da imparcialidade. Mas eu vejo muito que tem essa questão da pessoa só colocar é lavar a roupa suja, digamos, em termos mais informais.

Pergunta 3: [nome omitido], você participou do curso de formação de de mediação?

Resposta 3: Eu participei, no último curso, sim, no 22°.

Pergunta 4: Foi agora em novembro?

Resposta 4: Sim.

Pergunta 5: Então, você tá na parte prática agora?

Resposta 5: Sim, foi do dia 10 a 14 de novembro. Sim, eu não iniciei ainda a questão da participação de audiências, é, no caso, avaliativas, né, para conseguir o, o certificado. Mas eu fiz audiências ainda assim como estagiário, principalmente questões voltadas ao direito de família.

Pergunta 6: No caso, se você concluir o curso, você recebe o certificado de mediador?

Resposta 6: Sim, sim, recebo o certificado de mediador.

Continuação da Pergunta 6: Porque tem aquela diferença, né, dos dois anos.

Continuação da Resposta 6: Sim, no caso, eu já fazia os dois anos que eu tinha no caso, tenho, mas está suspensa, a carteira da OAB e daí surgiu a oportunidade do estágio e eu topei.

Pergunta 7: [nome omitido], na sua opinião, é, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? Você acha que o resultado final melhorou, ou piorou, ou apenas mudou?

Resposta 7: Bem, assim, eu posso falar um pouco da perspectiva dos meus colegas, da minha parte, o que eles já comentaram em relação a..., porque de vez em quando algumas audiências as partes vão lá, né, e muitas vezes acontece, digamos, alterações, né, para ser mais educado. Então, as partes meio que elas ficam é, falando coisas, assim, que vão levar a mais desabafo, a mais confusão, a mais desentendimento. E aí, no caso, eu não sei se de fato as audiências virtuais trouxeram esse distanciamento confortável ao ponto das partes se sentirem confortáveis não só para dialogar, expor as suas particularidades e no final firmar um acordo. Mas, é, da minha perspectiva, eu vejo essa dificuldade. Muitas vezes, o mediador, por meio das perguntas e das técnicas, vai tentar, de certa maneira, tocar a parte, o que é bem difícil. Na perspectiva de a parte se ela concordar, obviamente, se sentir aberta a ver uma nova perspectiva, ou chegar a um denominador comum, chegar a um meio termo. Mas, obviamente, se a gente não for muito, muito confortável, né, para decidir ou não. E o que eu tenho percebido mais é a dificuldade dos advogados em cooperar. Apesar que tem advogados que cooperam de maneira bastante é, de uma maneira bastante vantajosa para conduzir a audiência, na condução. Você não é uma audiência mais parcimoniosa, mais equilibrada, mais objetiva. Mas já outros advogados, eles estão mais pro litígio mesmo, acabam atrapalhando um pouco a condução do mediador conciliador. E muitas vezes, é, não chegam, não levam a um acordo, é, não levam a um acordo e, em casos excepcionais, mas que ainda acontecem, eles até provocam mais confusão em audiências, diminuindo o papel do conciliador mediador e igualmente impedindo a parte de expor sua sua versão.

Pergunta 8: [nome omitido], agora falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e infraestrutura do Cejusc para essas audiências e quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 8: Bem, é, certamente que existe mais ou menos uma deficiência, assim, de tecnologia, mesmo em formatos. Não é não é incomum o computador, é, travar, falhar, o que atrapalha, assim, um pouco a atividade. Então, sempre que os colegas estão presentes e alguém sente essa, existe esse sinistro, digamos, a gente tenta, né, atender de maneira mais rápida possível para que a audiência tenha a sua condução normalizada. Mas, acredito que em Mossoró, falando do tribunal e do Cejusc em Mossoró, nós temos um suporte que dá conta sim. Acredito que tanto de trancos e barrancos, digamos. Eu não estou querendo também trazer uma visão pessimista, mas uma visão de que pode-se sim melhorar, mas que, sim, eu acredito que hoje com os meios informáticos que a gente tem, dá para conduzir bem as audiências. Com suporte de fones de ouvido, caixas de som. Acredito que no Cejusc hoje a maior dificuldade seja a questão das caixas de som. É uma coisa pequena, mas que faz uma diferença no momento da

audiência, e muitas vezes também as partes vêm e se aquela caixa de som já não tiver no computador que a gente disponibiliza às partes, acaba que a gente vai ter que sair procurando alguma caixa de som que esteja ali, ou que esteja até mesmo em funcionamento, já que algumas estão danificadas. E fones de ouvido também, foi feita uma nova licitação, infelizmente a qualidade dos fones que foram adquiridos pelo tribunal não são das melhores, mas que, enfim, eu acredito que precisa desse suporte informático e também de equipe para que a condução a condução da audiência seja da maneira mais tranquila possível e, particularmente, essas são uma das minhas mais maiores preocupações para que não se, sejam dissabores em audiência. Não acho legal que as partes fiquem trocando farpas em audiência e eu também não gosto de promover esse tipo de clima ou o ambiente nas audiências que eu conduzo.

Pergunta 9: [nome omitido], você falou do curso de formação. Você lembra, ou recorda-se, se foi instruída a vocês como organizar os princípios da mediação ou técnicas relacionadas ou direcionadas para a aplicação no formato virtual?

Resposta 9: Sim, foram sim. A gente, inclusive...o treinamento foi muito importante no quesito só de saber o protocolo de comportamento do conciliador e mediador, que eu acredito que as condutas, a gente tem uma autonomia de condução das audiências, mas de certa maneira eu acredito que deveria ser, se já não é uma preocupação de todos os Cejusc, é a uniformidade das condutas dos conciliadores e mediadores para que no momento de alguma alguma, alguma ocasião, a gente saiba se portar da maneira mais adequada possível. Lá no caso, como eu era um um novato, eu aprendi a utilizar a separação das salas, né, em salas particulares ou em privativos, que muitas vezes auxilia ao conciliador mediador observar as particularidades do caso, se a parte sente é intimidade em falar em audiência com as outras partes presentes, ainda que na modalidade virtual. Acredito que se hoje as audiências fossem realizadas presencialmente, nessa perspectiva, eu acredito que isso seja um benefício das audiências online. Seria essa dificuldade até mesmo de espaço. O Cejusc tem um espaço muito bom no TJ, que diminuiu em virtude das audiências online, mas que, pelo que me falaram, eram muitas pessoas, muitas audiências, e acredito que naquele tempo deveria se ter um ambiente muito tumultuado.

Pergunta 10: [nome omitido], eu tô satisfeito. Você teria algo a acrescentar?

Resposta 10: Sim, não, só que o curso foi muito importante, uma oportunidade que nós tivemos e eu acredito que esse curso só vai melhorar ainda mais a qualidade da atuação dos conciliadores e mediadores. Acredito que em Mossoró, a gente já seja, talvez o Cejusc, que é, não diria protagonista, mas talvez uma referência para a região, para o Nordeste, pela qualidade também das universidades que Mossoró oferece à população e a gente acaba que transforma esse esse serviço por meio do estágio de pós-graduação, na sua população, como também ao Tribunal de Justiça, e que o curso, ele pôde proporcionar a gente mais esse treinamento e essas condutas.

PARTICIPANTE 31

Pergunta 1: Bom dia. Para começar, você podia me contar como era a sua rotina da mediação familiar no CEJUSC antes da pandemia, no formato presencial? Quais eram os principais desafios daquela época? Caso você não tenha atuado no período anterior à pandemia, quais as suas experiências quanto ao formato exclusivamente presencial, bem como os desafios apresentados.

Resposta 1: Bem, é, naquele período que era tudo presencial, eu particularmente achava, eu achava mais, eu achava melhor do que a certas pessoas. O calor humano, eu acredito que ele é mais propício para o, para a mediação, ou para a conciliação, nesse caso a mediação, onde as pessoas realmente estão muito, vê a emoção real da pessoa, porque é, é, é muito difícil você mediar, né, casos de família, principalmente que é o nosso foco maior aqui. E quando é virtual, eu acho que a gente não tem uma identificação tão grande quanto no presencial. Os desafios na época, é, eram muitas audiências, muitas audiências, porque a gente fazia todas as audiências de todas as varas de Mossoró. É, às vezes a gente ficava, é, desesperado porque as audiências demoravam e para outro conciliador substituir, né? Porque eram muitas. Apesar da gente fazer a distribuição de pauta uma semana antes, mas mesmo assim, na hora, uns dias, tinha as intercorrências e a gente ficava se virando. Assim, era muito prazeroso ver o corredor lotado de pessoas. Prazeroso em atendê-las, é, presencialmente. Eu sou suspeita a falar porque eu sempre defendi o formato presencial, muito mais é, acessível à, à mediação, à conciliação do que o formato virtual. Acho que o formato virtual não há uma identificação é, muito grande com as pessoas que estão presentes. E, e também, é, a ausência no formato virtual, por incrível que pareça, ela é maior do que no presencial. Não sei explicar esse motivo, né? De uma meta a gente tá com esse desafio também de, de, de, as pessoas possam participar das audiências, é, virtuais. A gente tá tentando descobrir o, uma forma de que seja mais exitosa, o ambiente, é, para evitar essas ausências. Então, é basicamente isso.

Pergunta 2: [nome omitido], você já comentou sobre alguns desafios, né? Em relação ao virtual. E aí, você poderia apontar algumas vantagens desse novo modelo virtual, pensando na percepção geral sobre essa transição do presencial para o virtual, que vantagens pro trabalho da mediação nesse formato virtual?

Resposta 2: Bom, o formato virtual realmente ele dá, ele é mais acessível, né? Digamos que uma pessoa tá, é, outro estado da federação e tem uma audiência ele não vai vir, vir ter que pagar uma passagem pra se deslocar até aqui, o advogado da mesma forma. É bem mais acessível, com certeza, o formato virtual, que, onde você está, fazendo o que estiver fazendo, você consegue fazer a audiência. Com relação à acessibilidade, ou acesso à justiça, com certeza esse formato é melhor para o jurisdicionado. Mas, é, com relação ao zelo pela audiência em si, pela condução da audiência em si, eu acho o formato presencial melhor do que o virtual, apesar do virtual ser mais acessível. Então essa é minha humilde opinião.

Pergunta 3: [nome omitido], na sua opinião, como a videoconferência impactou nos resultados da mediação familiar, considerando todo o processo, desde o início até a realização dos acordos? Você acha que o resultado final melhorou, piorou ou apenas mudou?

Resposta 3: Eu acredito, sim, que foi alterado realmente os números estatísticos. Agora a gente, é, não sabe bem o que ocorreu, não sabe se é por causa do formato virtual ou se realmente o poder aquisitivo das pessoas pós-pandemia, porque o formato virtual veio, veio da, foi criado na pandemia, durante a pandemia, se isso também mudou, né? Porque eu acredito que o poder aquisitivo das pessoas diminuiu bastante nesse período pós-pandemia e, e isso impactou muito nas estatísticas dos acordos, né? É, quando a gente vai conduzir as audiências, a gente percebe

isso, que há, muitas vezes, há realmente um interesse da pessoa em efetuar aquele, aquela obrigação, mas não, infelizmente, ele não tem condições financeiras de cumprir com a sua obrigação. Então não é só o formato virtual que impactou, mas o poder aquisitivo das pessoas pós-pandemia. Eu acredito que realmente impactou nesses resultados. Porque antes da pandemia, a gente chegava a um índice de 70, 80% de acordos e hoje a gente faria entre 50 e 60 no máximo. Então, isso foi no, no, no estado todo, o que a gente tem acesso, né? É, não sei se no Brasil tá assim, mas eu acredito que sim, olhando os números que o CNJ apresenta. É, mas todos os CEJUSCs do estado, eles alegam isso, realmente que diminuiu bastante esses acordos, é, pós-pandemia. Mas a gente não credita ao formato virtual, não. Eu acredito mesmo com relação ao poder aquisitivo das pessoas mesmo.

Pergunta 4: [nome omitido], ainda falando da questão da transição, como você comentou que esteve nos dois períodos, né, o presencial e no virtual, você recorda se houve alguma orientação do Tribunal ou mesmo do CNJ, enfim, da formação sobre como aplicar as técnicas ou os princípios da mediação nessa nova realidade do virtual, no virtual?

Resposta 4: Na verdade, não houve um treinamento específico com relação a isso, mas eu acredito que quando você faz o curso de formação, a parte teórica e a prática, ensina você a aplicar tudo, independente de qual formato seja que você vai utilizar. Presencial ou virtual. Eu acredito que os dois são propícios a ser aplicada essas técnicas. O virtual é um pouco mais difícil porque você cria salas virtuais; o presencial é bem mais prático, que no virtual, né? Por causa da identificação realmente, esse calor humano com relação às pessoas, é, é bem mais fácil você introduzir isso. Mas eu acredito que não houve, não, nenhum prejuízo com relação à aplicação de tudo que é necessário durante uma, a condução de uma audiência de mediação. Eu acho que os dois formatos, eles são propícios à aplicação.

Pergunta 5: [nome omitido], você é mediadora, não é isso?

Resposta 5: Sim.

Pergunta 6: Agora para finalizar, é, falando da parte prática, como você avalia o suporte tecnológico e a infraestrutura do CEJUSC para essas audiências? E quais sugestões você daria para aprimorar o processo de mediação por videoconferência?

Resposta 6: Bem, eu acho que a gente tem um excelente suporte, nós temos salas equipadas com os equipamentos necessários à realização dessas audiências. Assim, eu acredito que não, um, não há nada a reclamar, não, aqui. Eu acredito que a gente tá bem suprido, graças a Deus e, é, diferente de alguns outros CEJUSCs que realmente ainda falta algumas coisas. Mas a gente tá bem suprido. Eu acredito que pra gente, é, é, conseguir prestar um bom serviço à população, a gente precisaria que os conciliadores que aqui chegassem já viesse, é, com o curso de mediação pra aplicar, é, durante as audiências, porque infelizmente, é, há na lei dizendo que quando você for conciliador, você já, o Tribunal vai dar todo o suporte com o curso inicial pra que você desempenhe sua função, mas não é na prática, não é o que acontece. Geralmente as pessoas, muitos dos conciliadores que aqui estiveram entraram e saíram e não tiveram a oportunidade de fazer o curso. Então eles aprendem na prática, assim, com o colega ensinando, né, que André dá um minicurso quando eles chegam aqui. Mas eu acredito que melhoria, melhoraria bastante, é, a condução das mediações se os conciliadores previamente tivessem essa formação, né? Quanto ao formato virtual, eu acredito que ele, é, o suporte do, da, da ferramenta que nós usamos, ela, ela, ele é excelente, assim, dá pra fazer tudo muito bem, com tudo que há necessidade de ser feito nas audiências. Então, assim, eu não vejo, não vou dizer que o que poderia melhorar. Não, eu acredito que, sim, já está legal da forma que está.

Pergunta 7: Tá bom. [nome omitido], eu tô satisfeito. Você teria algo a acrescentar?

Resposta 7: Não. Eu só agradeço, né, pela pesquisa ser no nosso CEJUSC. Espero que você seja exitoso no seu relatório final, e o que precisar a gente está à disposição.

APÊNDICE E - CODIFICAÇÃO DAS ENTREVISTAS - GRUPO 1

Identificação	Trecho de Entrevista	Tema/Código
P1Q1.13	nós entramos, mas nós não recebemos o curso.	Capacitação (UR1)
P1Q1.23	acho que o grande gargalo da atuação como mediador, é, no tribunal, é justamente a questão de não ter o curso, não tá ali preparado.	
P1Q4.104	acho que nem tanto para o mediador que já tá presente, é às vezes, é, uma, não, não seria um passo a passo de como as coisas devem ser feitas, né? A gente tem alguns, alguns passo a passos, mas se existisse algum vídeo de orientação, ou coisa desse gênero, né, que não fosse tão informal como o que nós já tentamos implementar, é, eu acredito que seria algo que ajudaria. Principalmente em questão de sistemas, de pastas, de locais.	
P3Q2.52	até a gente que passou por um treinamento interno de usar o sistema, mas não um treinamento próprio do tribunal, né, para usar os sistemas. Então, o aprendizado era passado ali dentro da secretaria de quem sabia para quem estava chegando. Então, qualquer rotatividade maior que saísse muita gente, os que entravam vinham com o mesmo, a mesma informação, ainda de como usar os sistemas da videochamada, né?	
P6Q2.18	Na primeira vez que eu entrei na graduação, eu entrei, é, não teve. Teve um curso, mas não foi assim que eu cheguei. Mas teve, sim, um curso, mas não foi de imediato. É, a gente já fazia as audiências, mas com aquela, com aquele aprendizado assim, um ensinando o outro. O curso mesmo veio um pouquinho depois, mas teve, sim, um curso. Não foi de imediato, entendeu?	
P7Q1.13	Havia o fato de que o Cejusc, até hoje, na verdade, eles estão, é, se	

	estruturando de maneira profissional como parte dos tribunais. Em que sentido? É, hoje que a gente tá falando sobre cursos, as formações do CNJ.	
P7Q1.16	Então, havia aí uma deficiência técnica, vamos dizer assim, não por termos estudantes, mas por além disso, além de estarmos em formação acadêmica ainda, também tem o fator de que a gente tava tentando entender o que esse novo CPC vinha para nos dizer.	
P7Q1.25	E para com as audiências em si, eu acho que as maiores dificuldades eram, o fato de nós estarmos em formação, sermos pessoas muito jovens, às vezes nos trazia uma insegurança, uma impressão de incapacidade por a gente ter que lidar com assuntos muito mais profundos do que o que nós podemos aceitar enquanto seres humanos na prática, né?	
P7Q2.56	O curso para mediador, eu não, eu confesso que eu não sei como é que tá hoje, mas ele exigia no mínimo um curso superior. Então, nós só éramos na época, nós só tínhamos, é, estagiários graduandos, né? Nós não tínhamos como existe agora o estagiários de pós-graduação. Então, ainda que já houvesse uma estrutura, nós não estávamos aptos para passar pelos cursos de mediação, pela ausência do curso superior.	
P7Q3.71	Inclusive eu não tenho curso de formação nem de conciliador nem de mediador. Porque no período em que eu estive no Cejusc, ainda ocorreu, mas dadas as funções que eu ocupava. Eu não fui fazer a primeira vez. Eu só fui conseguir fazer já depois que eu tinha saído do Cejusc. Mas o curso que eu fiz na época, o tribunal estruturou ele de maneira equivocada. As cargas horárias eram, eram menores do que as exigidas para o padrão do CNJ. Então, o que que aconteceu? Todo o curso que a gente fez, não foi validado.	

P10Q3.45	Foi realmente como estagiário que eu fui aprendendo na prática com as orientações da secretaria, com as orientações de demais colegas mais experientes na área, inclusive colegas que já tinham essa formação, né? Já tinham o curso de conciliação de mediação. Então, eu fui na prática que foi, é, dando o conhecimento, dando essas essas habilidades para conduzir esses momentos.	
P11Q2.17	A gente começou aprendendo, vendo outros conciliadores que já estavam lá.	
P11Q7.64	O primeiro eu participei, mas não foi validado porque o formato não obedecia às regras do CNJ, que era a quantidade de horas. O segundo, é, eu não fui incluída porque era o ano que finalizava o meu contrato. E eles optaram por colocar pessoas que ainda tinham mais tempo de serviço.	
P14Q3.34	O curso de capacitação veio, pelo menos no meu caso, já veio um pouco tarde, eu já estava quase de saída.	
P15Q2.83	comecei a fazer as audiências sem ter feito o curso de mediação, apenas aprendendo na prática como fazer as audiências com base na observação é, dos mediadores antigos e que já tinham mais experiência.	
P15Q2.92	Agora, o curso prático, eu vou admitir que eu não consegui finalizá-lo por uma série de razões. A primeira delas é que eu sentia que toda hora mudavam as regras de como finalizar esse curso. Eu fazia, sei lá, cinco, seis audiências seguindo um certo trâmite, uma certa tramitação, que foi me repassado, que era pra ser feita de uma certa forma. E aí chegava a coordenação e dizia, gente, quem fez a audiência dessa forma não vai mais valer, vai ter que ser de outro jeito. E acabava que eu nunca consegui acumular horas porque toda vida tinha algum empecilho que fazia com que não conseguisse contabilizar.	

	Então, eu não consegui finalizar o curso porque eu me formei na graduação em maio de 2023.	
P15Q2.104	Eu acho, inclusive, errado que aqui no TJRN, que já contrata estagiários que, vamos ser sinceros, são trabalhadores precarizados, sem direitos, é, de forma consolidada para exercer uma profissão tão importante, faço na audiência sem ter feito o curso de formação, conforme é, estabelecido pelo NUPEMEC.	
P1Q1.30	Então, a gente tinha que ter um certo cuidado maior, né? Elas estavam realmente, é, mais atentas para o que estava acontecendo. Então, dentro da mediação presencial, nós tínhamos esse desafio um pouco maior de equilibrar ali o, as emoções, as partes, notar o que que estava acontecendo.	Leitura Corporal e o Ambiente (UR2)
P11Q1.13	Acho que a gente conseguia sentir mais as partes na presencial. E na virtual, às vezes.	
P1Q1.34	o tempo também, ele era um pouco mais restrito, porque eram muitas audiências, né?	Limites Temporais e Fluxo da Pauta (UR3)
P1Q1.36	em 2019, é, quem realizava, a maioria das pessoas que realizavam as audiências de mediação eram profissionais da psicologia o que já era assim, um grande, um grande diferencial que hoje em dia a gente não perdeu, né, acabou se perdendo.	Perfil dos Mediadores (UR4)
P1Q2.45	Olha, acho que a principal, assim, o principal desafio é justamente porque, é, existe uma distração maior das partes, né? Então, muitas vezes, a gente consegue perceber que uma parte tá na audiência, mas tá ali fazendo outras coisas, né?	Dispersão e Atenção na Audiência (UR5)
P3Q2.68	E eu até acredito que o virtual, é, também permitia algumas outras formas que a gente, é, veria logo de cara que evitasse, né, formas de desrespeito, mas que acabava ocorrendo, quando a parte que estava no mesmo local que o	

	advogado, por exemplo, e quando terminava de falar, eles ficavam conversando entre si e não escutando o que a outra parte estava apresentando agora, né, suas necessidades.	
P4Q1.9	É, como as duas modalidades eu vi que existem os seus prós e contras, né? é, na modalidade presencial. A gente identificava, é, talvez até um maior respeito pela presença do outro, é, um contato mais próximo.	
P15Q1.27	De forma virtual, eu sempre fazia pela parte da manhã. Então, tinha muitas partes que eram assistidas pela Defensoria Pública, ou seja, eram pessoas que eram mais carentes, tanto de acesso à tecnologia como de conhecimento. Então, eu tinha uma um fazer audiência, você tem que repetir muitas vezes, o que se tratava. E eu percebia que, em algumas situações, as partes vinham desassistidas dos advogados e do defensor, então aumentava ainda mais a minha responsabilidade.	
P1Q2.48	A própria confidencialidade, ela foi, é, assim, deixada um pouco de lado, porque, por mais que a gente desse essa informação para as partes, a gente não conseguiria impedir que, às vezes, nós até notávamos que tem algum outro terceiro ali, mas, não, não tinha o que fazer, né?	Flexibilização dos Princípios (UR6)
P1Q2.66	Acho que a parte do afago também é uma coisa que se tornou um pouco difícil. Presencialmente a gente conseguia fazer isso de outras formas, né, sem ser apenas com palavras, mas, é, virtualmente, isso também se tornou um pouco mais difícil de realizar.	
P11Q4.34	Uma desvantagem também é que às vezes a gente pedia pra parte ir pra um local reservado que outras pessoas não escutassem, já que a audiência era sigilosa. Mas a gente não tinha tanto, poderia não ter tanto controle, né? Digo que se realmente a pessoa estava sozinha.	

P12Q4.99	a gente tinha como aplicar as técnicas até um pouco melhor do que a gente tem como aplicar no, no online, né?	
P15Q1.44	Outra coisa que eu sinto assim uma grande diferença de fazer a audiência presencial e virtual, e eu falo isso porque eu tive a experiência de fazer dos dois jeitos, é que a audiência presencial, ela permite é, o conciliador aplicar as técnicas de mediação. Por exemplo, a técnica do silêncio, que é era uma das que eu mais usava do silêncio, eu deixava a parte realmente é, refletirem sobre o que estava sendo posto. Era muito difícil de fazer no ambiente virtual, porque ficava um clima meio estranho, como se, enfim, eu sentia que não fluía. Outra técnica que eu gostava muito de fazer, quando eu sentia que tinha a possibilidade de acordo, mas as partes não estavam conseguindo expressar o que realmente estava incomodando elas, para não fechar o acordo, era a técnica que agora eu não vou lembrar o nome, porque já faz uns anos que eu saí, mas o que a gente conversava privadamente com cada uma das partes e depois a gente chegava a um denominador comum e sempre com, é, a privacidade das partes. E no virtual ficava muito complicado de fazer isso porque tinha todo um trâmite técnico de criar uma sala que só uma das partes podia estar e a outra não poderia ouvir de jeito nenhum. E aí tinha que ficar testando pra ver se realmente a outra parte não estava ouvindo. Enfim, criava um desgaste para fazer a audiência.	
P1Q2.56	Às vezes, por exemplo, partes que não tinham condições de ir até o fórum, a gente sabe que também as audiências em si, já era todo aquele medo, aquele receio de tá ali presencialmente. Então, às vezes que você tá na sua casa e isso não é tão, tão evidente.	A Mitigação da Intimidação Institucional (UR7)
P7Q4.96	O fato, por exemplo, das pessoas não terem que enfrentar aquele	

	ambiente de fórum, muitas vezes, os amedronta, é um ambiente estranho pra eles.	
P12Q2.50	Às vezes, as pessoas, elas encaravam ali o ambiente do fórum como uma coisa meio assustadora. Então, às vezes, elas ficavam bem tensas para ali para audiência. Inclusive, já teve situações em que algumas partes passaram mal durante a, a audiência, né? E aí os conciliadores precisavam agir para dar um instante, levar uma água, um café para que ela pudesse se acalmar e voltar para o momento da audiência. Em alguns casos, inviabilizou a audiência no dia, né?	
P1Q4.96	Acho que o início da implementação pra cá tiveram alguns desafios em relação a o, como é que eu posso dizer, meu Deus. O sistema utilizado. Primeiro foi um, eu não me recordo qual era, Web ou alguma coisa, e depois ele foi mudando até chegar o Teams. O Teams em si, ele é, eu, ele é bem lúdico, né? Eu acredito que ele é um sistema bem lúdico. Você consegue ali acessar de forma fácil.	O Aprimoramento do Suporte Digital (UR8)
P9Q7.55	De início, foi desafiador, a gente não estava preparado, né? Mas no decorrer do tempo, é, foram adquiridas coisas tecnológicas, é, registro de áudio, de vídeo, e acredito que melhorou, houve melhorias, é a conexão de internet lá do CEJUSC. Então, eu avalio como positiva. E as limitações físicas, né, havia um grande volume de audiências. E eram poucas salas, tá. O desafio, ao meu ponto de vista, na questão de era isso, de organizar, é, as audiências, com base no seu tempo.	
P1Q4.100	o CEJUSC em si, ele tem excelentes equipamentos. Tem um bom computador, tem disponível uma boa internet. é, nós temos um ambiente propício para a realização das audiências, de forma facilitada ali naquele local.	Infraestrutura e Suporte Institucional (UR9)

P5Q5.80	a infraestrutura do CEJUSC aqui, eu acredito que seja uma das melhores, se não for a melhor, né? Porque são várias salas, todas equipadas com computador, fone de ouvido, fones, né, com supressão de ruído. é, dá tranquilamente para você colocar o assistido numa sala, e se a outra parte comparecer também colocar em uma sala separada, sem precisar deslocar a pessoa para muito longe, né? Além disso, o suporte de ter os conciliadores do pré também ajuda bastante, né? Até os servidores são formados e são, na parte da infraestrutura, o CEJUSC aqui tá, não deixa nada a pecar, nada a desejar. Para mim, a melhoria, a melhoria que poderia ser feita no processo da mediação virtual era antes de ser realizado, ser mandado uma cartilhazinha com explicações sobre o procedimento, o que a pessoa poderia esperar, o que vai acontecer lá, dizer que não é um procedimento obrigatório, é um procedimento voluntário, né?	
P3Q4.122	eu acho que a gente em nenhum momento elaborou um manualzinho que ensinasse bem como a parte ingressasse nessa audiência por meio do software, né, pelo Microsoft Teams. Ou ver também, se possível, alguma forma de facilitar, né? Acho que é uma limitação do software, mas de facilitar a participação como visitante, é, das pessoas realmente externas à instituição, que não precisasse colocar o e-mail, que entrasse como visitante.	
P5Q3.46	Não, no momento que eu saí do CEJUSC, não havia um passo a passo oficial de como acessar o Teams e como utilizar os links, né?	
P6Q5.65	eu acredito que foi um desafio para todo mundo, porque era uma coisa nova, e todo mundo teve que se adaptar. No começo, eu não vou lembrar o nome da plataforma, a primeira plataforma que teve, mas era bem complicada essa plataforma. Mas a gente teve todo	

	o suporte, eu lembro, que a gente teve todo o suporte de ensinamento mesmo, de se reunir para aprender a mexer no sistema, e aí foi dando certo. Eu acredito que hoje tá bem melhor.	
P7Q3.82	Mas era como se fosse, a conciliação e mediação fossem um submundo do Direito. É como se não fosse bem o Direito. É como se a gente não precisasse ter tantas capacitações para fazer aquilo ali. Muitas vezes, eu senti que era um trabalho em que, ah, mas é só uma conversa.	
P8Q11.89	o suporte lá é maravilhoso. Eles, como é que eu posso dizer, amparam as partes, né? é, desde a chegada, as orientações tecnológicas.	
P15Q5.163	Tinha mais salas que eram marcadas com as boas salas para fazer audiência, e sempre a gente que chegava cedo de manhã, já pegava logo essas salas para fazer a do dia todo lá. é, mas com o tempo foram chegando mais, mais aparelhos, né? Microfones melhores, é, computadores é, que funcionavam para fazer a audiência, então foi realmente melhorando.	
P2Q2.22	o que complica é geralmente quando, por exemplo, uma pessoa não tem ninguém perto para auxiliar e ela não tem facilidade com a tecnologia do celular, por exemplo, pra entrar. Mas é muito raro uma pessoa estar completamente sozinha, né, sem ter ali um filho, um vizinho, um parente que more perto, alguém que possa auxiliar, né? Que a pessoa diga assim, olha, eu tenho uma audiência virtual, você poderia me ajudar? Então, geralmente a gente vê que era isso que acontecia, né? Quando era uma pessoa mais idosa, uma pessoa mais humilde, não era letrada, que tinha uma dificuldade de ingressar, né, pelo celular, geralmente, seria o auxílio de alguém que estivesse perto, e isso	Dificuldades de Acesso às Plataformas Virtuais (UR10)

	possibilitava que ela participasse da audiência, né?	
P3Q2.46	Assim que entrei, eu observava muito a dificuldade das partes de utilizar os sistemas, né? Era um sistema prioritário Microsoft Teams. Então, a dificuldade que as partes tinham, não, até os advogados, mas principalmente as partes que ingressavam no processo. E utilizar o Teams, qualquer problema que dava, eles entravam em contato com o advogado, que pedia pra gente entrar em contato com eles para explicar como era. Se o sistema da videochamada desse algum defeito, também atrasava bastante a audiência. Então a gente ficava tentando resolver.	
P2Q4.46	Mas existe uma barreira, né, ali que a gente não consegue ultrapassar que é quando a pessoa realmente não tem ninguém perto para auxiliar, quando mora muito longe, quando a internet da pessoa realmente não está funcionando, o ambiente não favorece.	
P3Q2.58	A parte, por mais que estivesse em casa, a internet dela não era suficiente para fazer uma chamada de qualidade, que desse pra eu ouvir e ser ouvida. Então, muitas vezes, quando ela terminava de falar, ela dizia, eu vou desligar aqui a minha câmera porque senão o áudio fica ruim. Ela desligava e invariavelmente tava fazendo uma conversa ali que não tava vendo a reação dela, não tava vendo se ela concordava, não tava vendo se ela queria falar. Então, ficava quase aquilo cumprindo a obrigação, ela falando o que ela queria, depois fechava a câmera e o microfone. Então, tinha essas dificuldades, a queda da conexão também, tava ali no momento, conversava sobre alguma coisa, caía a conexão, parava 15, 20 minutos, meia hora.	
P3Q4.104	O que acabava limitando mesmo era o equipamento das partes, né? Por vezes, se elas fossem presencialmente, a gente conseguia alocar uma sala para	

	elas participarem. Mas se elas estivessem em casa, nem sempre a gente conseguiu ouvir eles com tanta qualidade, eles não estavam sempre de fone ou sempre de microfone, ou num canto silencioso como o canto que a gente dispunha, né, várias salas que, que a gente tinha para os mediadores e conciliadores ficar.	
P5Q1.16	Pelo meio virtual, a gente fica muito preso ao funcionamento do áudio da outra pessoa, né? Ou então o funcionamento da internet, da conexão da pessoa que tá do outro lado. Presencialmente não, a comunicação é feita, se a pessoa não entende, você consegue retificar. Agora, se cair a internet, você tem que iniciar novamente o diálogo e isso gera um pouco de prejuízo, né? Até o atraso na comunicação, que você fala para chegar ao do outro lado, ele gera um pouco de prejuízo.	
P5Q2.31	A realidade, pelo menos aqui em Mossoró, é que as pessoas que moram mais afastadas do centro têm dificuldade em ir até o fórum, porque o fórum fica afastado do centro também, né? é, para mim, a grande dificuldade desse modelo é justamente o acesso das pessoas à tecnologia.	
P6Q3.31	o virtual, ele é um pouco complicado, assim. Não é todo mundo que sabia mexer. Querendo ou não, a comunicação às vezes ficava complicada, porque por questões técnicas mesmo. Uma falha na internet, ou até pessoas idosas mesmo, que não tinham acesso.	
P7Q4.100	nós temos pessoas com várias vulnerabilidades que são atendidas pelos Cejuscs, né? Então, assim, muitas vezes são pessoas que não sabiam usar o aplicativo, que não tinham uma boa conexão com a internet.	
P10Q5.79	Mas um ponto que eu queria apontar é uma questão bem simples, mas o próprio pacote oferecido, o pacote tecnológico	

	que era o Teams, que eu acredito que seja o pacote da Microsoft, disponibilizava uma plataforma de acesso às audiências virtuais que não é tão intuitiva, nem para a gente que tem mais acesso à informação e tem mais contato, está diariamente, é, lidando com essa ferramenta, que é o Microsoft Teams, essa ferramenta de videoconferências virtuais. Para a gente já é um pouco mais, um pouco difícil, mas as pessoas principalmente as partes, né, os jurisdicionados, para eles acaba sendo mais difícil ainda.	
P12Q1.16	Às vezes, não era nem falta de conhecimento da parte, às vezes, era o problema no próprio aplicativo, né, digital, o Teams, que sempre estava dando problema, às vezes, o PJE também dava problema. Então, tinha a parte de problema digital, né, dos meios digitais, e também tinha a parte da falta de conhecimento das partes que às vezes não conseguiam e acabavam atrasando um pouco a audiência.	
P13Q3.37	a gente lidava com muita gente que tinha dificuldade com tecnologia, né? Dificuldade pra acessar, né? E, e assim, quando não tinha uma outra pessoa na casa, dessa pessoa pra que pudesse auxiliar o cliente, ficava bem difícil de conduzir a audiência. Às vezes a gente precisava, é, às vezes dava um problema, a conexão caía, a pessoa simplesmente não conseguia reconectar, e vai, e vai ter que procurar um contato, ligar pra pessoa, pra tentar acessar de novo, né? A gente via isso, que principalmente pessoas que tinham um pouco mais de idade, né? E pessoas que eram de zona rural, de interior, população um pouco mais carente, a gente via que tinha uma dificuldade pra conseguir ter acesso e de entrar na audiência, de participar bem e de quando precisava fazer alguma coisa na plataforma no Teams, a pessoa não sabia.	

P15Q1.59	em audiência de família específico, eu sentia que a audiência presencial ela permitia a gente fazer uma audiência mais completa, com, com mais informações, de forma mais dialogada com as partes, de forma que elas entendessem o que realmente estava acontecendo. Já a audiência virtual, assim, tem a questão da praticidade, né? Que todo mundo faz de sua casa, mas eu percebia que tinham algumas pessoas que tinham realmente dificuldade de acesso à tecnologia, e percebia também que era mais difícil pra mim, enquanto conciliador, utilizar as técnicas que a gente ia aprendendo, por parte que o CEJUSC ensinava a gente que a gente devia aplicar.	
P16Q1.12	os assistidos, muitas vezes, tinham dificuldades pra acessar a sala, pra entender como o sistema funciona, né? É, como manter a câmera ligada, quando desligar o microfone, para que não haja ruídos na sessão conciliatória	
P3Q1.18	Eu sinto que na audiência presencial, talvez porque as partes já se locomoveram até o momento, já gastaram tempo, já reservaram sua tarde, elas estão geralmente um pouco mais adeptas a conversar, abertas a ouvir e até evita algumas outras situações de precisar de tempo, quando ela não está no momento de falar, desligar a câmera, desligar o microfone. Então, assim, eu sinto que há uma diferença entre a audiência virtual e a audiência presencial.	O Esforço e a Predisposição ao Diálogo (UR11)
P14Q1.12	Eu acho que eu conseguia me comunicar melhor com as partes, conseguia identificar melhor algumas questões quando a gente estava, né, todo mundo presente. Então, das poucas vezes que tiveram presenciais, eu preferi as presenciais do que o formato online.	
P3Q2.30	a dificuldade de algumas partes tinham de se locomover até a cidade de Mossoró, no caso, para	A Superação das Barreiras Geográficas (UR12)

	realizar a audiência. Algumas eram do interior, algumas estavam viajando, então tinha que pedir uma, um, uma licença do trabalho, sair do trabalho, às vezes gastava a manhã ou uma tarde inteira. E se a outra parte não comparecesse, então era uma grande dificuldade reservar esse espaço. Então eu acho que as audiências virtuais ajudaram muito nisso.	
P4Q2.27	Da locomoção, acho que a maior vantagem da audiência virtual. A acessibilidade de algumas pessoas também que, idosos que tem mais dificuldade, pessoas hipossuficientes também, que tem dificuldade para se deslocar. Então, acho que essa é a maior vantagem das audiências.	
P6Q4.55	O que eu posso te dizer do virtual é que, eu percebi assim, uma facilidade das pessoas participarem, principalmente por não ter que, não ter essa questão do deslocamento até o fórum. Porque muita gente que a gente atendia, era até da zona rural, de bairros longe.	
P10Q2.26	para as pessoas que têm mais acesso, trouxe uma facilidade maior, tendo em vista que a gente tem menos em decorrência de questão de rotina, de pensar um dia adequado para a pessoa conseguir participar daquela audiência, ou de ela ter que se deslocar fisicamente até o fórum para participar daquele momento.	
P13Q3.32	como vantagem eu vejo a questão de acessibilidade, né? A gente via em muitas audiências que um pessoal que realmente morava muito distante, às vezes morava no interior, zona rural, né? É, tinha a questão de ter que custear a locomoção, né? Sair de outras cidades, então sair do interior, vir até o fórum pra participar de uma audiência. A gente vê que o modelo virtual, ele facilita isso, né?	
P17Q2.29	o acesso das partes, né? É, tínhamos experiências com partes	

	que não moravam na cidade de Mossoró, ou se moravam na cidade de Mossoró, não tinham transporte, é, que pudessem vir até o fórum. é, muitas dessas partes, né? Muitas das pessoas que estão, é, buscando essa, é, a resolução dessas questões, relacionadas à família no judiciário, são hipossuficientes.	
P3Q3.90	tenho uma impressão, pelo menos, de que, é, essas audiências da maneira virtual foram cumpridas mais como, mais uma etapa. Então, as partes não davam a mesma devida importância que davam como se estivessem sentados à mesa presencialmente, né? As audiências presenciais mesmo. Tenho essa impressão, pelo menos.	O Esvaziamento da Mediação (UR13)
P5Q4.62	Mas assim, na minha experiência, o fato da mediação ser feita de forma virtual, prejudica bastante o tete a tete do mediador com a pessoa que tá sendo, é, que está no procedimento na hora, né? A parte e o advogado. Porque você tá aqui com uma, uma tela, né? Uma tela que às vezes é pequena, como essa tela do celular que eu tô falando agora. Você não consegue captar as emoções da pessoa que tá ali na sua frente, é, buscando resolver, entre aspas, uma questão que é complexa, né? A maioria das mediações envolve questões de família, né? Pessoas que casaram juntas há mais de 30 anos, que têm filhos, né? São questões bem complexas, você tem que resolver pela tela de um computador ou pela tela de um celular. é, nesse ponto, eu acho que foi prejudicial, porque tirou muito a, a convivência de estar todos no mesmo ambiente e se conversar, né?	
P7Q4.112	eu acho que especialmente na mediação, a mediação ela, na maioria dos casos, pressupõe a presença humana física. Em que sentido? Eu acho que a confiabilidade, ela atravessa muito o contato pessoal. A pessoa vê que você é um ser humano, com quem	

	ela está falando, é, acho que até uma coisa não tem nem de energia, mas eu acho que às vezes, seu modo de falar, o seu modo de expressar, a maneira como a pessoa às vezes é acolhida, por exemplo, quando você liga pro fórum, você se vem acolhida, né? Eu acho que pode ir quebrando algumas, algumas defesas que as pessoas às vezes com aquele, com aquele ambiente.	
P10Q4.65	o formato presencial trouxesse um pouco mais ao cerne, ao ao foco da autocomposição em si, né? Trazia um mais acelerado, um pouco mais de objetividade, um pouco mais focado na resolução de conflitos e em tratar é, aquelas cláusulas, aqueles diálogos, aquelas relações rompidas ou estremecidas. E a virtualização impactou um pouco negativamente no mínimo, porque trouxe uma objetividade muito grande, trouxe um marketing muito grande, uma uma questão um pouco mais técnica, e foi trazendo algumas dificuldades que não diria que desvirtuaram a autocomposição, mas que fizeram uma diferença de como era antes com o que eu lado dos colegas eu ouvia.	
P12Q3.74	As dificuldades no virtual, né? Eu acho que assim, as dificuldades no virtual é justamente essa falta, é, do contato humano, né? Acho que a mediação, ela tem muito disso, da necessidade de você analisar o contato, de você analisar o comportamento, até o comportamento não verbal das partes, né? Como é que elas estão se portando, se elas estão tensas, se elas estão, sei lá, balançando muito a cabeça, em sinal de negação, se elas estão com a cara muito fechada. E, isso é um pouco mais dificultoso na audiência, é, online, né? Eu acho que a falta de contato, assim, realmente, é o que dificulta mais a nossa atuação como mediador e conciliador.	
P7Q5.166	É necessário que o Cejusc crie uma rede de apoio cada vez maior	Sugestões de Melhorias (UR14)

	com os CAPS, os CRAS, os CREAS, as unidades básicas de saúde, as escolas, pra que as pessoas, quando chegarem numa audiência, elas cheguem, é, empoderadas no sentido de entender que aquele é um lugar que não necessariamente ele vai gerar litígio, mas que ele tá proporcionando o diálogo, que você já vem ciente do papel de dialogar sobre aquelas questões que são tão, tão suas. Porque a mediação, ela lida com, com pontos que são muito pessoais. Então, a partir do momento em que essas pessoas entendem a capacidade delas de resolverem essas situações por si só, primeiro, a gente diminui a demanda do Cejusc, mas a gente diminui o, ele qualifica, mas só pra diminuir o número de fatos que nos afetam, que nos demandam.	
P12Q5.136	Eu acho que sugestões, seria a questão da capacitação contínua, dos facilitadores, desculpa, dos mediadores e dos conciliadores. Porque assim, uma coisa que às vezes acontecia era, é, que como lá a maior parte da equipe eram outros residentes e estagiários, né? Eles, às vezes, você precisava, talvez, de uma ajuda, e não teria uma pessoa que tivesse disponível para lhe ajudar, porque às vezes, realmente, também não sabia igual a você.	
P16Q6.71	Outra sugestão seria o próprio tribunal modificar o sistema para algo mais simples, menos pesado, que as pessoas pudessem trabalhar. Por exemplo, o Meet do Google é muito menos pesado, muito mais tranquilo de utilizar do que o Teams.”	
P17Q7.114	“pensando aqui agora, é uma adaptação realmente da própria forma como foi passado os próprios cursos, ou até a nas questões, é, de adequação, de adaptação das formas de aplicação das técnicas, ou da própria forma de fazer um rapport, é, nas audiências virtuais.	

P8Q9.68	Através da minha vivência, muitas partes preferem as audiências virtuais por serem mais confortáveis, e mais, e ter mais comodidade, não é? A novidade, então, trazendo mais praticidade, trazendo mais comodidade e praticidade.	Comodidade no Formato Virtual (UR15)
P13Q2.21	Nas poucas audiências presenciais que eu fiz, havia um certo constrangimento às vezes, um certo receio de se falar determinadas coisas na frente um do outro, né? é, esse receio que diminuía quando a gente partia para sessões individuais presencialmente. Eu percebia que nas audiências totalmente virtuais, as pessoas ficavam um pouco menos é, inibidas para falar certas coisas e para meio que confrontar o que o outro estava falando. Eu acho que era mais fácil acontecer isso nas audiências virtuais. Nas audiências presenciais que eu fiz, eu via que tinha um pouco mais de receio de se falar tudo que a pessoa tava pensando na mesa.	

APÊNDICE F - CODIFICAÇÃO DAS ENTREVISTAS - GRUPO 2

Identificação	Trecho de Entrevista	Tema/Código
P18Q1.15	A gente vê se as duas partes têm condição de ficar na mesma sala, algumas vezes já aconteceu, por exemplo, casos de violência doméstica, onde eu tive que colocar uma mulher numa sala e o homem em outra	Preparação da Audiência (UR16)
P29Q5.121	E aí é um ponto interessante de se tocar, trazendo pra que a questão das audiências virtuais, porque, nas audiências virtuais, quando elas são feitas, e quando se tem, é, é, a questão da violência doméstica ali, né, a gente já percebe, quando a gente descobre, às vezes a gente descobre na hora, a gente já muda o sistema da audiência. A audiência, ela tem que ser feita de forma separada.	
P18Q1.31	quando tá todo mundo virtual, principalmente se forem pessoas que não entendem muito de tecnologia, eu tenho muita dificuldade de realizar a audiência, de entrar em contato com essas pessoas, se elas caírem da audiência, né? A plataforma falhar. Às vezes, a audiência se encerra ali, uma dificuldade que a gente não tem no presencial.	Dificuldades de Acesso às Plataformas Virtuais (UR10)
P23Q2.52	algumas pessoas têm dificuldade com o modelo virtual. Elas não, algumas pessoas não têm, é, como posso dizer, é, facilidade com a tecnologia. Tem um pouco de dificuldade. Então, às vezes, a gente tem dificuldade aqui de, das pessoas não conseguirem acessar o link, de dar muito problema nessa hora e atrasar a audiência, porque a pessoa não consegue baixar o Teams, ou quando baixa não dá, não consegue fazer, criar a conta. Nem precisa criar conta para poder participar da audiência, mas aí se torna, é, um pouco burocrático nesse sentido, quando a pessoa, quando a pessoa não tem, é, essa facilidade com, com o, né, com a internet, com o aplicativo, com essas coisas	

P25Q2.67	Porque muitas vezes as partes não tem, ou não tem um letramento digital para, para poder utilizar aquele aplicativo, que é, não é tão intuitivo, né? É até um pouco complicado. é, se não chegaram presencialmente no fórum, porque não consegue reconexão, se estão tentando entrar, que a gente tem que ter um telefone, para a gente vai, a gente vai tentar, às vezes, com as partes, para ver se eles estão entrando em contato.
P25Q4.108	o que faz aquela plataforma da Microsoft, eu acho que ele tem um, não é tão intuitivo. Ele causa algumas, algumas dificuldades pra gente, até para criar salas, é, separadas, em vez da gente fazer audiências individuais para as partes. O aplicativo muitas vezes não deixa que a gente faça porque a parte não entrou com, com uma conta verificada, é a coisa assim. Aí você não, você tem que fazer um malabarismo
P27Q3.45	a questão do acesso à justiça, né? Que hoje em dia a maior parte das audiências são, são virtuais, e muita gente ainda tem dificuldade de, até pessoas com acesso à internet, né, que tem acesso a celular, e tudo mais, ela, eu vejo que elas têm dificuldade de acessar o aplicativo justamente porque não tem essa, essa instrução de saber como entrar e tal, e saber como manusear mesmo, enfim. Muitas audiências acabam não acontecendo justamente por conta disso, né? Então, eu acredito que seja outro problema do meio virtual.
P28Q2.105	Então, muitas audiências a gente passa assim, é, os primeiros 30 minutos tentando ajudar as partes a ingressar. Sobretudo quando é uma pessoa que ela tem uma dificuldade com o meio digital, né? Ela não, não foi, é, devidamente instruída
P28Q4.158	E falando da plataforma do Microsoft Teams, que é o que a gente utiliza nas audiências presenciais, né? Existe, é, por

	vezes, é, ela é uma plataforma que apresenta alguns erros, né?	
P29Q2.52	quando a conexão não tá boa, Internet cai, o sistema não tá legal. E aí a parte, e outro problema, muitas partes, muitas pessoas não têm um acesso à internet. Não é muito, é, não é muito, é, ter dificuldade, né, de conhecer, de acessar a, a tecnologia, e acaba atrasando muito as audiências, né? Muitas vezes a gente passa de 10, 20 minutos tentando ajudar a parte a entrar na audiência. A acessar e tal. Então, isso é um ponto não muito bom, acho que não muito produtivo.	
P29Q3.69	E o que não acontece na forma virtual, porque, é, muitas vezes as partes entram, tem um, tem um formato, né? Porque você pode ter o aplicativo no seu, ah, no seu celular ou não. Então, a depender do formato que uma pessoa entrou, a gente não consegue colocar as pessoas nas salas. Isso acaba atrapalhando. A gente tem que pedir pra parte sair, depois voltar pra poder a gente fazer as sessões individuais, tendo em vista toda essa questão da tecnologia, né? Desse formato. Então, acaba atrapalhando um pouco na sessão, um modo especial quando a sessão individual for feito de forma virtual.	
P29Q5.132	Mas, é, às vezes, nas audiências virtuais nós temos, como eu já disse, não é? Queda de energia, o sistema, é, às vezes, é, as partes não conseguem acessar	
P18Q3.66	A principal vantagem, eu acho que é a questão da conexão. Eu já fiz audiência com pessoas que não estavam nem no Brasil e com, com muita facilidade, eu faço, é, sessões com pessoas que não estão em Mossoró ou não estão no Rio Grande do Norte. Já tive, inclusive, participação de defensores da Bahia. Então, eu acho que se torna mais fácil porque descarrega um pouco o Poder Judiciário. É mais fácil a	A Superação das Barreiras Geográficas (UR12)

	gente ter várias audiências no dia, porque demanda menos,	
P20Q4.43	eu percebo que com relação acho que assim tem uma facilidade por mais que tenha se tornado um distanciamento um pouco maior, a gente percebe também que é uma facilitação desse contato. A gente consegue um acesso mais fácil. Achei isso, até porque todo mundo tem um celular, então eles conseguem ter esse acesso mais fácil.	
P20Q5.57	A vantagem, eu acho que é eles poderem a questão da locomoção. Alguns moram em Serra do Mel, ou cidades mais distantes, eu não sei como é que seria a parte do recurso para eles participarem. Então, acho que a questão de facilitar, de acesso, é uma vantagem.	
P21Q2.38	Eu acredito que o formato, é, virtual, ele traz vantagens como acessibilidade, economia de tempo e custos. Eu percebi também que às vezes quando as partes, elas vão presenciais, são partes que elas são vulneráveis socioeconomicamente falando, assim. Então, são pessoas que chegaram ali de ônibus, são pessoas que chegaram de mototáxi, que vão ter que pagar aquele mototáxi da volta. Às vezes são pessoas que não têm nem um telefone, é, mas tiveram que pagar o mototáxi, o táxi ou o ônibus para ir até o fórum. E, eu acredito que reduz tanto o tempo, né? Uma economia de tempo e de custos. E facilita a participação de partes também que moram em cidades diferentes, ou realmente têm essa dificuldade de deslocamento, né?	
P23Q2.46	Porque, pela comodidade, pelo foro ser um pouco distante para algumas pessoas, e aqui em Mossoró, a gente não tem transporte público, né, muito eficaz. Então, as pessoas, quando ela não tem um, um meio de transporte como moto, carro, então fica difícil ela vir até aqui, né? É um gasto com Uber, é um	

	gasto com, entendeu? Um táxi ou algum outro meio, enfim, elas acabam gastando pra vir até aqui. Então, eu acho que facilitou muito nesse, por esse lado, porque a gente tem a comodidade de você estar no conforto da sua casa e poder resolver, é, poder ter uma audiência, né, em casa.	
P29Q2.50	Então, eu acho que a grande vantagem foi para os jurisdicionados, né? Que não precisam estar aqui.	
P18Q3.78	Então, tem esse lado muito positivo, mas um lado muito negativo, é, que as pessoas não estão acostumadas com a plataforma Teams. Eu acho que até qualquer outra plataforma, não é uma coisa que se usa por todo tipo de pessoa, é, é uma coisa, eu acho, que de uma geração mais nova, as pessoas idosas se sentem muito desconfiadas de participar das audiências sozinhas, sempre tem alguém do lado ajudando. Isso fere a confidencialidade, né? Então, isso também é uma desvantagem.	Flexibilização dos Princípios (UR6)
P22Q2.38	Por outro lado, existem alguns desafios, como, por exemplo, a questão do princípio da confidencialidade. A gente não consegue ter 100% de certeza de que alguma coisa vai estar sendo gravada, por exemplo, ou então de que realmente não há ninguém na sala. Eu já precisei, inclusive, pedir que a parte, é, mostrasse um pouco mais do ambiente, porque eu estava ouvindo vozes paralelas. Então, a questão da confidencialidade, ela fica um pouco mais difícil de controlar, mas ainda assim a gente consegue lidar. Outra questão que eu observo de desafio, é, a gente conseguir se concentrar na linguagem corporal das partes. Muitas vezes, no meio do virtual, elas mudam um pouco o seu comportamento, às vezes elas ficam mais nervosas, a gente não consegue observar, por exemplo, se tem uma mão inquieta. A gente não consegue visualizar a	

	linguagem corporal completamente.	
P27Q2.43	Então, o meio virtual, ele tirou um pouco do recurso do conciliador de saber identificar esse tipo de coisa para poder aplicar na audiência, né?	
P30Q1.22	Eu acho que existem benefícios e prejuízos em relação à audiência virtual. É, a gente meio que perde um pouco da relação humana entre as partes. Aquela troca de olhares, é enfim, uma conversa talvez presencialmente, o calor do momento, no sentido assim, em que as partes por meio das técnicas de conciliação e mediação se sintam tocadas a partir das perguntas objetivas do mediador, do conciliador em colocar as suas preocupações em audiência e tentar solucionar de maneira tranquila e dialógica.	
P18Q4.122	Uma pauta muito cheia demanda muito, porque são problemas sempre muito pessoais, e mesmo não você quer, não querendo, você se envolve, precisa de um tempo pra se recuperar depois de uma audiência. Então, eu acho que a pauta, é, virtual, ela se torna mais cheia e traz prejuízo até mesmo pros conciliadores, né? Se eu venho cansada da minha primeira audiência, eu não vou me forçar tanto na minha segunda.	Limites Temporais e Fluxo da Pauta (UR3)
P18Q7.145	É muito melhor quando você tem curso, obviamente, é, apesar de todas as dicas serem válidas, mas você poder realmente dizer que fez o curso, que está aprovado, está apto, acho que dá até uma questão de respeito a mais ao próprio conciliador. É mais difícil respeitar uma pessoa que tá ali, não sabe, nunca fez um curso, não sabe pra onde vai, o que é certo e errado, deixa a gente inseguro também pra conciliar.	Capacitação (UR1)
P28Q1.74	Muitas vezes, na audiência de família, e aí já tocando o ponto da mediação, né, que é mais comum nos processos de família, a gente, é, eu não sou mediador, né, dado	

	que eu não sou capacitado como mediador em si, mas a gente, é, aqui no CEJUSC de Mossoró, é, por muito tempo e até hoje, devido a uma ausência de um quadro de mediadores, a gente ainda faz uma conciliação mediada, né, que são conciliadores aplicando técnicas de mediação.	
P28Q4.164	Acredito também que em boa parte dos conciliadores com o qual eu tive relacionamento, são pessoas que apresentam essa capacidade de, é, manipulação digital, das, das plataformas, né?	
P29Q4.83	Eu não lembro exatamente, como aconteceu, mas, é, a gente teve suporte pra aprender, né? Esse novo, exatamente, como, exatamente como aconteceu eu não lembro bem, mas a gente teve o suporte pra aprender, eu não lembro se alguém, é, nós tivemos uma aula, eu acredito que sim, mas eu não lembro. Mas, é, a gente recebeu esse, a gente teve que aprender. Agora, uma das dificuldades que a gente teve e atualmente tem sido até, tem sido tranquilo porque não mudou mais. Mas foi a questão do sistema, né? A gente começava a fazer com um tipo de sistema as audiências virtuais, e aí, de repente, eu não sei se foi no ano seguinte ou em algum outro momento, mudava pra um outro, pra um outro sistema. E eu acho que a gente já tá no quarto, não lembro se é o terceiro ou quarto sistema em que a gente tem que se habituar.	
P30Q10.136	Acredito que em Mossoró, a gente já seja, talvez o Cejusc, que é, não diria protagonista, mas talvez uma referência para a região, para o Nordeste, pela qualidade também das universidades que Mossoró oferece à população e a gente acaba que transforma esse esse serviço por meio do estágio de pós-graduação, na sua população, como também ao Tribunal de Justiça, e que o curso, ele pôde proporcionar a gente mais esse treinamento e essas condutas.	

P31Q4.66	eu acredito que quando você faz o curso de formação, a parte teórica e a prática, ensina você a aplicar tudo, independente de qual formato seja que você vai utilizar. Presencial ou virtual. Eu acredito que os dois são propícios a ser aplicada essas técnicas. O virtual é um pouco mais difícil porque você cria salas virtuais; o presencial é bem mais prático, que no virtual, né? Por causa da identificação realmente, esse calor humano com relação às pessoas, é, é bem mais fácil você introduzir isso. Mas eu acredito que não houve, não, nenhum prejuízo com relação à aplicação de tudo que é necessário durante uma, a condução de uma audiência de mediação. Eu acho que os dois formatos, eles são propícios à aplicação.	
P19Q6.67	Eu acho que a vantagem é, talvez, a gente conseguir, por ter o distanciamento físico, fazer com que as partes necessariamente nos escutem e se escutem, né? é, a gente tenta fazer com que eles é, interrompam menos a fala um do outro, escutem mais respeitosamente aquilo que o outro vai trazer, ainda que não seja a verdade que eles acreditam que é de fato a da história, né?	O Esforço e a Predisposição ao Diálogo (UR11)
P20Q5.65	Eu não consigo impactar tanto eles, por mais que a gente esteja aprendendo a usar técnicas mais agora, mas eu noto que ainda assim é diferente do que quando eu tô com eles. Quando eles vão lá no fórum, mesmo que seja só uma parte, mas a gente nota que eles têm um olhar diferente, uma escuta diferente do que a gente tá propondo.	
P26Q9.102	Em relação às audiências, é, virtuais. Ela propiciou, principalmente, às mulheres, a terem uma voz ativa maior. Por quê, nisso? Porque, muitas vezes, quando a audiência era presencial, o homem e a mulher, se, então, frente ao casal, ao filho, é, Luan, elas acabavam ficando mais restritas, com medo do marido que	

	estava frente a frente. Hoje, no ambiente virtual, estando em locais separados, ela está em um local com segurança, na casa dela, ou algo, então, ela consegue falar mais, ela consegue se impor mais. Algo que eu não notava antes, e o pessoal não relatava antes.	
P19Q6.83	Eu acredito que no presencial elas se sentem mais próximas daquele processo do que no virtual, sabe? é, pronto, preciso me deslocar até lá, eu estou sendo recepcionada por essa pessoa que está falando numa linguagem acessível para mim, então eu tenho uma liberdade maior para me expressar aqui, é, não é um, um ambiente tão hostil quanto eu imaginava, não é um bicho de sete cabeças aquilo que eu estou fazendo aqui, porque a gente sabe que, principalmente as pessoas que estão é, em um lugar de maior vulnerabilidade social, elas chegam com muito medo nas audiências de conciliação. E eu acho que talvez nesse contato, né, é, presencial, nesse momento de rapport, a gente acaba fazendo com que elas se sintam mais confortáveis, elas entendam que a gente está ali para ajudar na medida do possível, é, enfim, acaba, eu acho que é mais fácil humanizar o atendimento quando é é, presencial do que é, virtualmente.	A Mitigação da Intimidação Institucional (UR7)
P24Q1.14	Muita gente tem dificuldade em acessar as audiências pelo meio virtual, mas também eu percebi que foi uma forma de, de certo modo, de beneficiar as partes. Muita gente tem um certo tipo de medo, de receio de vir até o fórum, porque tem uma imagem do do tribunal muito, muito burocrática. Tem muitas pessoas que têm esse certo medo. Então, a, só de você estar no seu, no seu ambiente, na sua residência, você está de certo modo mais confortável. Você sabe que não é um juiz que vai realizar sua audiência, é uma audiência que pode ser realizada sem advogado.	

P23Q1.13	de vez em quando, algumas partes que não têm acesso, pessoas mais, com mais idade, né, que não têm possibilidade com tecnologia, elas vêm presencialmente. Até pessoas também jovens que não têm tanta facilidade, não têm tanto acesso, também comparecem. Então, quando acontece, é, tipo, de vir presencial, a audiência é híbrida. Tipo, uma pessoa vem pra cá, a gente coloca ela numa sala separada, faz a audiência com a outra parte online, eu fico em outra sala, a parte que vem o presencial fica em uma separada, acompanhada de outro conciliador, né, para auxiliar ali naquele momento.	Infraestrutura e Suporte Institucional (UR9)
P26Q10.134	os fones de ouvido, é, são de boa qualidade, melhoraram os fones. Melhoraram também. O CEJUSC oferece um ambiente conciliador, consegue ficar em uma sala, sem contato com outras pessoas. Já vai criando um vínculo com o segundo, terceiro, tem várias salas, então, o conciliador consegue ficar em uma sala com silêncio, sem interferência de passagens das pessoas. Então, ele consegue criar um ambiente de ligação, vai se ligar com as partes.	
P27Q5.68	Eu acredito que o suporte, ele seja bom. A gente tem bons aparelhos, é, computadores, microfones, é, caixa de som e com relação a isso, não tem o que reclamar, né? O suporte, ele é o melhor possível.	
P28Q2.128	a nossa sociedade, ela caminha no sentido de digitalizar, né, e de utilizar cada vez mais a internet. é, mas acredito também que há uma, uma necessidade de que todos os atores envolvidos, especialmente as partes, elas consigam, é, dominar esse campo. No CEJUSC de Mossoró a gente tem a possibilidade da parte, quando, é, ela não consegue, é, acessar, é, em casa, ela ir presencial, e a gente, é, colocar uma sala pra ela, né? Então, isso acaba reduzindo muito, é, essa desvantagem.	

P30Q8.95	Eu acho que existem benefícios e prejuízos em relação à audiência virtual. é, a gente meio que perde um pouco da relação humana entre as partes. Aquela troca de olhares, é enfim, uma conversa talvez presencialmente, o calor do momento, no sentido assim, em que as partes por meio das técnicas de conciliação e mediação se sintam tocadas a partir das perguntas objetivas do mediador, do conciliador em colocar as suas preocupações em audiência e tentar solucionar de maneira tranquila e dialógica.	
P28Q1.22	Veja que na audiência virtual existe uma, uma dificuldade que você, de leitura do, do próprio linguajar corporal das partes, né? Acho que a gente enquanto ser humano, a gente, é, sempre, é, tenta se comunicar por meio da linguagem. Essa linguagem ela pode ser verbal ou não, né? Então, é muito importante prestar atenção no que as partes estão falando, mas também, é, não só no, no conteúdo da fala em si, mas a forma que ela falou, é, se ela foi incisiva, se ela não foi incisiva, o tom de voz ele comunica, é, o corpo comunica muito também, né?	Leitura Corporal e o Ambiente (UR2)
P28Q1.54	Veja, você não fez sua declaração de abertura, você não explicou a mediação, a conciliação, o que eu acho que é uma etapa crucial para que você possa envolver a parte no procedimento e ela entender as regras, né, qual é o propósito daquilo e entender se o prospectivo, eles devem respeito. Antes de você conseguir dizer tudo isso as partes já estão discutindo, né? Então, tem esses desafios da audiência presencial, às vezes quando as partes elas, é, perdem um pouco a consciência do nível de emoção que elas estão submetidas, é muito difícil também controlar, né?	Importância do Acolhimento (UR17)
P28Q4.178	Mas acredito que para aprimorar ainda mais essa questão, eu acho que assim como a gente estuda muito as técnicas de conciliação,	Sugestões de Melhorias (UR14)

	assim como a gente se aperfeiçoa e se capacita nesse sentido, a gente pode também, é, se capacitar a utilizar a plataforma do Teams, né?	
P28Q4.185	A parte ela tá tendo um problema para entrar, às vezes eu estou em contato com ela via, é, telefone funcional ou através da, até da própria chamada. Mas eu tinha uma dificuldade de saber como eu vou instruir ela para que ela possa resolver o problema, dado que eu não estou vendo a tela dela, né? Acredito que a gente pode desenvolver um protocolo nesse sentido, sabe?	
P29Q6.148	Mas eu acredito que uma forma de melhorar seria a aquisição, né, de novos computadores pelo Tribunal de Justiça.	

ANEXO A – OFÍCIO (ACESSO AO CEJUSC MOSSORÓ/RN)



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO - UFERSA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS - CCSAH
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO - PPGD
LINHA 2 - ESTADO, CONFLITOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS
SUBLINHA JUDICIALIZAÇÃO, PROFISSÃO JURÍDICA E CONFLITO

Ofício nº 10/2025

Mossoró/RN, 17 de dezembro de 2025

Ao Excelentíssimo Senhor

Dr. Breno Valério Fausto de Medeiros

Juiz de Direito, Diretor do Foro da Comarca de Mossoró/RN e Coordenador do CEJUSC Mossoró/RN

Fórum Desembargador Silveira Martins Alameda das Carnaubeiras, 355 - Pres. Costa e Silva Mossoró - RN, 59625-410

Assunto: Solicitação de autorização para realização de pesquisa de campo (Mestrado Acadêmico).

Excelentíssimo Senhor Juiz,

Cumprimentando-o cordialmente, venho, por meio deste, apresentar-me. Sou Luan Fonseca Araújo, mestrando regularmente matriculado no Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), sob a orientação do Prof. Dr. José Albenes Bezerra Júnior. Atualmente, desenvolvo a pesquisa de dissertação intitulada "Acesso à Justiça na Era Digital: Uma Análise das Audiências de Família por Videoconferência no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Mossoró/RN entre os anos 2016 e 2024". O estudo vincula-se à Linha de Pesquisa "Estado, Conflito e Direitos Fundamentais" e tem como objetivo central identificar os impactos provocados pela transição do formato presencial para o virtual na

realização das audiências de família nesta unidade judiciária.

Considerando a excelência do trabalho desenvolvido pelo CEJUSC Mossoró e a necessidade de coleta de dados empíricos para a consecução dos objetivos acadêmicos, solicito a autorização de Vossa Excelência para o acesso às dependências da unidade, a fim de realizar as seguintes atividades:

1. **Análise de Dados Estatísticos:** Acesso para consulta e compilação de dados quantitativos referentes às audiências de família realizadas entre 2016 e 2024. Embora tenhamos ciência de que os dados de acordos são remetidos ao NUPEMEC/RN e ao CNJ, o acesso *in loco* visa permitir uma análise comparativa mais detalhada e o saneamento de eventuais dúvidas sobre a tendência dos índices de autocomposição no período recortado;
2. **Entrevistas com Mediadores e Conciliadores:** Aplicação de entrevistas semiestruturadas com os mediadores que atuam ou atuaram na unidade, visando colher suas percepções sobre a virtualização das audiências, os desafios técnicos e a efetividade dos acordos. Ressalta-se que a participação será voluntária, mediante assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE);
3. **Levantamento de Infraestrutura Tecnológica:** Verificação visual e identificação dos equipamentos e softwares atualmente utilizados pelo CEJUSC para a realização das audiências por videoconferência, com o intuito de analisar as condições de infraestrutura digital disponíveis.

Comprometo-me a resguardar o sigilo das informações sensíveis e a anonimidade dos participantes, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às normas éticas de pesquisa. Ademais, coloco-me à disposição para, ao final do estudo, apresentar os resultados à gestão desta unidade judiciária, como forma de contrapartida e contribuição para o aperfeiçoamento das práticas institucionais.

Certo de contar com a colaboração de Vossa Excelência em prol do desenvolvimento da pesquisa jurídica em nossa região, renovo protestos de elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente,

Documento assinado digitalmente
 LUAN FONSECA ARAÚJO
 Data: 17/12/2023 09:05:33-0300
 Verifique em <https://validar.dl.gov.br>

Luan Fonseca Araújo
 Mestrando em Direito - PPGD/UFERSA

Documento assinado digitalmente
 JOSÉ ALBENES BEZERRA JÚNIOR
 Data: 17/12/2023 08:58:00-0300
 Verifique em <https://validar.dl.gov.br>

Prof. Dr. José Albenes Bezerra Júnior
 Professor Orientador - PPGD/UFERSA

ANEXO B - RESPOSTA AO OFÍCIO

22/01/2026, 14:02

E-mail de UFERSA - Solicitação de autorização para realização de pesquisa de campo (Mestrado Acadêmico).



LUAN FONSECA ARAUJO <luan.araujo@alunos.ufersa.edu.br>

Solicitação de autorização para realização de pesquisa de campo (Mestrado Acadêmico).

2 mensagens

LUAN FONSECA ARAUJO <luan.araujo@alunos.ufersa.edu.br>

17 de dezembro de 2025 às 09:13

Para: cejuscoeste@tjrn.jus.br

Cc: José Albenes Bezerra Júnior <albenes.junior@ufersa.edu.br>

Prezados(as)

Segue ofício em anexo.

Respeitosamente,

Luan Fonseca Araújo

Mestrando em Direito

E-mail: luan.araujo@alunos.ufersa.edu.br

Celular: (84) 9 9421-1438



Ofício 10.2025 - Mestrado (PPGD - UFERSA).pdf

201K

CEJUSC OESTE <cejuscoeste@tjrn.jus.br>

22 de janeiro de 2026 às 13:26

Para: LUAN FONSECA ARAUJO <luan.araujo@alunos.ufersa.edu.br>

Boa tarde!

Pedido deferido. Entre em contato para o acesso aos dados estatísticos.

