



MEDIAÇÕES *ON LINE*: EXPERIÊNCIAS DO CONVÊNIO FIRMADO ENTRE A FACULDADE DE DIREITO DE SANTA MARIA (FADISMA) E A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (DPE)¹

Emerson Cristiano Rodrigues Santos²

Laura Pinto Madeira³

Isabel Cristina Martins Silva⁴

Resumo: O presente trabalho analisa se a aplicação da mediação familiar *on line* é capaz de aproximar digitalmente os envolvidos no conflito, dando-lhes a chance de diálogo mediante a utilização de linguagem positiva. Logo, tem por objetivo apresentar a mediação familiar na modalidade *on line*, destacando as experiências vivenciadas pelos mediadores do Centro de Mediação e Práticas Restaurativas da Faculdade de Direito de Santa Maria (CEMPRE/FADISMA), em razão do convênio firmado com a Defensoria Pública do Estado (DPE). Ele é dividido em três seções, onde a primeira aborda o conflito, a mediação e sua origem no ambiente familiar. A segunda, trata da importância do mediador e os avanços tecnológicos aplicados à mediação, seguido da terceira seção que revela a mediação familiar *on line* e as experiências da FADISMA. O trabalho foi desenvolvido com emprego do método de abordagem dedutivo, utilizando-se como método de procedimento o histórico e o documental. O artigo se insere na linha de pesquisa Constitucionalismo e Concretização de Direitos da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA). Conclui-se que, o convênio firmado entre FADISMA e Defensoria Pública do Estado demonstra a relevante importância do Centro de Mediação e Práticas Restaurativas, que vem enaltecendo os métodos adequados de resolução de conflitos, em especial a mediação familiar *on line*, no âmbito extrajudicial,

¹ Artigo científico elaborado por acadêmicos a partir de estudos e das experiências práticas em mediação para submissão à 19^a Semana Acadêmica – Entrementes da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA).

² Autor. Pós-graduado em Educação Ambiental, em Biologia e graduado em Ciências Biológicas Licenciatura Plena pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Acadêmico do 9^o Semestre do Curso de Direito da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA). Pesquisador no Programa de Estudos em Mediação (GPMed). Mediador no Centro de Mediação e Práticas Restaurativas (CEMPRE) da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA). Endereço eletrônico: emercrisantos@gmail.com.

³ Autora. Acadêmica do 10^o semestre Curso de Direito da Faculdade de Santa Maria (FADISMA). Pesquisadora no Grupo de Pesquisa em Mediação e Justiça Restaurativa (GPMed/GPJr) da Faculdade de Direito de Santa Maria. Mediadora do Centro de Mediação e Práticas Restaurativas da FADISMA (CEMPRE). Estagiária no escritório de contabilidade Energia e Consultoria em Uruguaiana/RS. Endereço eletrônico: laurapmadeira@gmail.com.

⁴ Autora e Orientadora. Graduada em Direito pela Faculdade Metodista de Santa Maria (FAMES). Especialista em Direito pela Fundação Escola Superior do Ministério Público (FMP). Especialista em Ciências Jurídicas: Mediação, Conciliação e Justiça Restaurativa (UNISUL). Tecnóloga em Segurança Pública Municipal (FADISMA). Pesquisadora no Programa de Pesquisa em Mediação e Justiça Restaurativa (GPMed/GPJr) e Docente da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA). Coordenadora do Centro de Mediação e Práticas Restaurativas (CEMPRE) da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA). Mestranda em Ciências Jurídicas pela Universidade Autônoma de Lisboa. Endereço eletrônico: isabel.silva@ead.fadisma.com.br.



fazendo com que a FADISMA cumpra com seu papel social na sociedade do Rio Grande do Sul.

Palavras-Chave: Conflitos. Defensoria Pública. Experiências. Mediação familiar. Mediação *On line*.

INTRODUÇÃO

A mediação familiar judicial ou extrajudicial se propõe a promover o acesso à Justiça, constitucionalmente garantido através do artigo XXXV do artigo 5º da Constituição Federal.

Na síntese do autor André Gomma de Azevedo, este acesso corresponde não somente ao efetivo exercício do Poder Judiciário para ampliar e democratizar o acesso a judicialização na busca de obtenção de direitos, porém é permitir que aquele que busca institucionalizar suas pretensões saiam efetivamente satisfeitos ao buscar tal acesso junto aos órgãos públicos. Portanto, o trabalho desenvolvido por mediadores e conciliadores é de suma importância para a comunidade e seus efeitos atingem o caráter pedagógico, satisfazendo as necessidades dos participantes, qualificando-os para que futuramente possam gerir suas próprias demandas pessoais e comunitárias.

O presente estudo culminou na elaboração de um artigo científico acerca do convênio institucionalizado realizado entre a Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA) e a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio do Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC) que instituiu a Câmara de Autocomposição de Conflitos das Famílias (CAC-Famílias) voltada para o atendimento dos seus assistidos, objetivando a resolução de conflitos por meio de métodos de mediação e conciliação.

A elaboração deste estudo utilizou-se do método de abordagem dedutivo como premissa maior, aliada a metodologia de pesquisa bibliográfica no intuito de oferecer uma ampla base teórica para o desenvolvimento da temática da mediação familiar, objeto central de estudos do Centro de Mediação e Práticas Restaurativas (CEMPRE) da FADISMA que contará com três seções bem delimitadas.

Foram empregados os métodos de procedimento comparativo e histórico em primeiro momento, remontando a institucionalização e internalização dos métodos de resolução de



conflitos ao ordenamento brasileiro. Sendo referida abordagem imprescindivelmente aliada à perspectiva psicológica e jurídica da interpretação dos conflitos e os efeitos de tais rupturas familiares nas partes integrantes dos núcleos familiares.

Na segunda seção, por meio da adoção do método comparativo são feitas passagens acerca do compilado de técnicas ferramentas adotadas pelo mediador a fim de conduzir a sessão de mediação, tendo como base o Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça para a sua atuação, podendo o mediador pautar o exercício de suas atividades tanto na área judicial quanto na área extrajudicial.

Neste sentido, quanto ao papel do mediador, este deverá atuar como facilitador, primando por habilidades técnicas para promover o acolhimento, a escuta ativa e percepção das necessidades de cada caso específico, operando no sentido de esclarecer, orientar os mediados a participarem de forma cooperativa durante o procedimento.

A mediação revela o seu caráter de adequação a cada caso e principalmente das demandas oriundas da sociedade com objetivo de satisfação dessas necessidades, portanto, a inovação tecnológica do procedimento da mediação por intermédio da internet é instrumento legítimo e que maximiza os interesses dos mediados, oferecendo vantagens, eficácia e rapidez na solução dos conflitos, regulamentada através da Resolução nº 125/2010 do CNJ e na Lei nº 13.140/2015.

Na terceira sessão é adotado como método de procedimento o estudo de caso, sendo anteriormente à pormenorização dos casos práticos atendidos pelos mediadores da FADISMA, uma breve introdução ao leitor de como foi realizado o convênio com a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. A Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA), através de sua mantenedora Pró-Ensino Sociedade Civil Ltda., firmou Termo de Cooperação nº 73/2021 junto a DPE com prazo de vigência de 05 (cinco) anos.

O objetivo para tal parceria junto a Defensoria Pública do Estado é a capacitação e treinamento de mediadores e conciliadores de todo o Estado, fomentando o desenvolvimento de pesquisa científica, o incentivo à educação em direitos, contribuindo para a ampliação das práticas e políticas de resolução de conflitos bem como a democratização de direitos, por



intermédio do Centro de Referência em Mediação e Conciliação e suas Câmaras, tendo como público alvo a população do Rio Grande do Sul.

O Centro de Mediação e Práticas Restaurativas (CEMPRE) da FADISMA vêm desempenhando um trabalho comprometido e engajado durante a vigência de tal parceria, iniciada em maio de 2022 cumprindo com sua função social e cada dia mais compromissado com as demandas para o atendimento de excelência dos mediados atendidos pela instituição.

Os mediadores do CEMPRE vieram documentando suas ações e atendimentos através de planilhas de organização, buscando aprimorar a metodologia empregada no exercício das mediações *on-line* e obtendo o retorno dos mediados por meio da avaliação dos serviços prestados.

A relevância acadêmica do trabalho desenvolvido pelo CEMPRE no convênio firmado entre FADISMA e a Defensoria Pública do Estado revela a importância de unir forças e esforços em prol da cultura de paz e da efetivação das políticas voltadas para a resolução apropriada dos conflitos, a presente temática do artigo está enquadrada na área de concentração da FADISMA: Direito, Sociedades Globalizadas e Diálogo entre Culturas Jurídicas, na respectiva linha de pesquisa Constitucionalismo, Concretização de Direitos e Cidadania.

1 DO CONFLITO À MEDIAÇÃO FAMILIAR

No final dos anos setenta foi editado o livro “Como Chegar ao Sim”, de Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton que se constituiu, como principal referência sobre o método de negociação da Escola de Harvard. O método foi empregado nas divergências da Guerra Fria, envolvendo Estados Unidos e União Soviética. Ainda, o método utilizou conceitos de psicanálise e linguística, comunicação e construção do discurso (VASCONCELOS, 2020, p. 116).

Para Vasconcelos (2020, p. 116) a negociação sempre foi o modo humano de resolver problemas pacificamente. Na prática ela ocorre de duas formas: o negociador para evitar o conflito, age amigavelmente, cedendo a fim de evitar conflito e desconsidera critérios



objetivos ou é rigoroso, a fim de fazer prevalecer a sua posição causando prejuízos ao entendimento e ao relacionamento.

Os modelos de mediação estão situados em um plano que acolhe o sentimento, não se confundindo, pois, com operações quase lógicas de balizamento dos dados da realidade jurídica (interpretação). A mediação facilitativa ou tradicional de Harvard é definida como uma negociação com apoio de terceiro imparcial, denominado mediador. Esse modelo direcionado aos interesses e baseado em princípios inspira o andamento processual de outros modelos, inclusive modelos direcionados à relação. Assim, a mediação facilitativa, em seu andamento processual, é referência para os demais modelos de mediação (VASCONCELOS, 2020, p. 128)

A construção teórica da mediação, no Brasil, se consolida por meio do conhecimento interdisciplinar. Essa prática aponta para caminhos com respostas mais adequadas e eficazes, satisfazendo às necessidades dos envolvidos (BARBOSA, p. 11).

De acordo com Figueiredo (2014, p. 07) a justiça, em uma visão simplista, seria monopólio da função judicial estatal, mas não consegue solucionar os litígios satisfatoriamente, por se encontrar assoberbada, lenta e tecnicamente deficiente.

A mediação é um dos métodos, da chamada Resolução Apropriada de Disputas (ou RADs), capazes de solucionar conflitos. Tais métodos oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para se chegar a um consenso, a um entendimento provisório, à paz ou apenas a um acordo (AZEVEDO, 2016, p. 16).

A Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça incumbiu aos órgãos do judiciário oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação.

O Código de Processo Civil de 2015, trouxe em seus dispositivos iniciais, a responsabilidade do Estado promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos - a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos - os quais deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.



De acordo com o artigo 3º da Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015, pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação. O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público. Ainda, a mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

Ao se conceituar a mediação pressupõe o conhecimento do que é uma negociação. Negociar é lidar diretamente, sem a interferência de terceiros, com pessoas, problemas e processos, na transformação ou restauração de relações, na solução de disputas ou trocas de interesses (FIGUEIREDO, 2014, p. 100).

A mediação familiar, realizada em caso de divórcio ou de separação, foi instaurada com o intuito de preencher as lacunas do sistema judiciário tradicional no que tange às transformações familiares ocorridas anteriormente. O objetivo era solucionar os problemas sociais e afetivos ligados à ruptura conjugal (ÁVILA, 2004, p. 25).

Para as juristas Allyne Marie Molina Moreira e Jeanne Marguerite Molina Moreira os conflitos inseridos no âmbito da família precisam ser olhados de forma mais sensível.

[...] o Direito precisa estar atento a essas peculiaridades, transformando o palco das audiências em um lugar, sobretudo, de escuta e reflexão. Porém, o excesso de processos nas varas de família da justiça comum impossibilita, na maioria das vezes, que esse trabalho seja feito da forma mais correta, primando-se pela rapidez processual em detrimento do olhar mais humanizado, tão necessário nesses casos. Assim, a paz tão buscada na solução do conflito instaurado no seio da família é muitas vezes mitigada e esquecida, sendo oferecido, às partes envolvidas, apenas tampões para as feridas, sem trata-las em suas reais causas (MOREIRA; MOREIRA, 2015, p. 488)

No caso de conflitos familiares, a mediação tem um papel extremamente relevante. É normal que os cônjuges não concordem sobre determinadas situações, seja parental ou financeira, bem como não saibam como agir nesse novo contexto de ruptura, quando um casamento ou uma união conjugal chega ao seu fim (ÁVILA, 2004, p. 25).

O fim desse relacionamento gera inúmeras ações litigiosas perante o Judiciário, e comumente, ocorre o descumprimento das decisões judiciais, em razão de que se concedeu a decisão a um terceiro, ou seja, o juiz. O fato é previsível, pois é comum o juiz não atender aos



reais interesses e necessidades dos envolvidos. Diferentemente, do que ocorre na mediação, onde os próprios envolvidos atuam como protagonistas e empoderam-se diante da possibilidade de manifestarem autonomamente as suas vontades (FERREIRA, 2015, p. 300).

A separação e o divórcio são acontecimentos que perturbam a família e que a obrigam a sofrer algumas transições, por isso, se processa em etapas: a primeira relacionada a ameaça da separação e do divórcio, caracteriza-se pela instabilidade no relacionamento, decorrente de diversos fatores: a monotonia da vida cotidiana; a procura de uma identidade e de uma satisfação individual mais que um investimento na vida do casal; os contratemplos financeiros, econômicos ou outros que levam ao questionamento da vida a dois. Certos casamentos tornam-se intoleráveis e a ameaça do divórcio é um meio de exprimir seu descontentamento com o outro cônjuge (ÁVILA, 2004, p. 07).

Logo após, pode ocorrer uma separação discreta ou concreta. A discreta acontece frequentemente quando um dos cônjuges está envolvido com outra pessoa. Já a separação concreta é visível. Ela pode acontecer de repente ou revelada antecipadamente. As frases mais comuns são: “Eu cheguei em casa e encontrei um bilhete na geladeira anunciando que ele (ou ela) havia deixado a casa”. Essa etapa é seguida da negação, quando frequentemente um dos cônjuges recusa-se a admitir a realidade da separação ou do divórcio. Caso haja uma terceira pessoa, o cônjuge que está sozinho pode pensar que seja um período de transição e que tudo vai voltar ao normal (ÁVILA, 2004, p. 08).

Na sequência teremos o trauma que é associado ao procedimento legal. Esta etapa é a hora da realidade. Se um dos cônjuges acreditava que o outro não estava falando seriamente. A última tentativa e a última chance constituem os jogos de sedução, os quais podem ser supersticiosos ou realistas. O primeiro se refere ao pensamento mágico ou às promessas religiosas: “Se ele voltar, eu irei regularmente à igreja”, sendo que o realista é mais raro, empregando frases típicas: “Se você parar de ver seu novo companheiro, vou reconsiderar minha decisão e voltarei” (ÁVILA, 2004, p. 10).

Depois vem a depressão quando o sentimento de perda substitui a cólera e a raiva e se transforma em uma grande depressão emocional, que pode ser reacional ou preparatória. Chama-se reacional quando é ligada, de certa maneira, à cólera e ao sentimento de abandono,



tendo o cônjuge como objeto. A depressão preparatória é desencadeada pelas esperanças perdidas. Como consequência pode ocorrer o isolamento, quando as pessoas tendem afastar-se da família ou do mundo exterior. Os homens, principalmente, tendem a permanecer no silêncio e guardar consigo seu sofrimento e suas frustrações. As mulheres exprimem mais facilmente seus sentimentos e procuram em amigos e familiares o apoio necessário (ÁVILA, 2004, p. 11).

Assim que superada as etapas anteriores, há a aceitação do ex-cônjuge de que a decisão é irreversível e inevitável. Aceitar o inevitável significa aceitar uma situação jamais imaginada. Agora, uma nova vida começa. Poderá aparecer um novo amor. As velhas feridas e mágoas começam a cicatrizar (ÁVILA, 2004, p. 12):

No momento da separação conjugal, normalmente as pessoas ficam desestabilizadas por certo período de tempo. Estudos apontam que essa falta de estabilidade poderá durar, aproximadamente, dois anos e meio para os homens e três anos para as mulheres. Na maioria das famílias, a animosidade e a intensidade dos conflitos diminuem com o passar do tempo. Outras (15 a 20%) continuarão em disputa por vários anos (ÁVILA, 2004, p. 12).

O tempo permite lidar com as situações que vão aparecendo e que, no início, parecia impossível devido à intensidade dos sentimentos. Decorrente desses sentimentos surgem alguns tipos de casais: fusional, autístico, conflitual e desengajados, conforme estudos de Kressel (1980 *apud* ÁVILA, 2004, p. 13). O casal fusional é caracterizado pela ambivalência de sua relação. A separação não é uma situação clara, pois os cônjuges ao mesmo tempo que desejam uma reconciliação não conseguem mais relacionar-se. Eles se amam e se odeiam ao mesmo tempo. O casal autístico apresenta uma carência de interação e de comunicação verbal. Os cônjuges não veem outra solução que não seja o divórcio.

Quanto ao casal conflitual, eles são capazes de conversar, mas sua relação é marcada por intenso conflito. A ambivalência dos cônjuges em relação a sua decisão de divórcio está presente no início, mas diminui gradualmente, de modo que a comunicação se restabelece progressivamente. Para os casais desengajados a crise da separação já foi superada. A maioria deles já vive separadamente há um ou dois anos. Eles não buscam o conflito e preferem um clima de cooperação (KRESSEL, 1980 *apud* ÁVILA, 2004, p. 13).



É necessário fazer a distinção entre dissolução da sociedade conjugal de dissolução da família, separando-se conjugalidade, da questão familiar, pois os genitores devem ficar atentos em aceitar e assumir novas responsabilidades. Não basta um simples acordo, deve-se por fim ao litígio, por meio de uma transposição da conjugalidade para a parentalidade, reorganizando as novas famílias oriundas do divórcio sem provocar danos psicológicos expressivos aos filhos (OLIVEIRA, 2015, p. 08).

Os estudos de Kelly (1987, *apud* ÁVILA, 2004, p. 16) apontam que dentre as reações mais usuais, das crianças que experimentaram a separação de seus pais, estão a ansiedade, a tristeza, o medo, a agressividade, o baixo rendimento escolar, etc. Constatou-se também que, quando estes continuam a ter conflitos após a separação, normalmente os filhos apresentam problemas comportamentais. Na verdade, conflitos intensos entre os pais, divorciados ou não, prejudicam o desenvolvimento psicológico das crianças, pois esses conflitos geram estresse.

A lógica litigiosa, que visa à busca de um culpado para a crise na situação familiar e a patologização da criança ou adolescente que sofre alienação parental, foi identificada como Síndrome da Alienação Parental (SAP). A síndrome, distúrbio definido, na década de 1980, pelo psiquiatra norte americano Richard Gardner, poderia reforçar o caráter adversarial da disputa judicial e incitar o prolongamento do conflito, vinculando a história e o desenvolvimento da criança ao litígio parental e aos cenários que esse litígio compõe (BARBOSA; CASTRO, 2013).

Destaca-se, que foi em razão da demanda de associações de pais separados que buscavam reivindicar seus direitos de convívio com seus filhos que desencadeou o surgimento da Lei de Alienação Parental (Lei nº 12.318/2010), a qual foi criada com a finalidade de proteger contra a violência emocional (psicológica) praticada pelo alienador (um dos genitores, avós ou aqueles que estão com a guarda) contra a criança ou adolescente.

Muito antes da lei ser criada no Brasil, já havia estudos teóricos de Achim *et al* (1997 *apud* ÁVILA, 2004, p. 16) sobre as vantagens e os limites do envolvimento da criança na mediação familiar. Os que negam essa participação entendem que o envolvimento provoca nas crianças ansiedade, de culpa e de onipotência. Aqueles que defendem essa participação consideram essencial que a criança seja escutada, ouvida e apoiada no momento da separação.



O fato de ser escutada pode diminuir a sua sensação de desamparo perante a separação, permitindo-lhe compartilhar suas opiniões e preocupações.

Entrar em contato com a criança permitirá ao mediador recolher informações pertinentes sobre suas necessidades afetivas e seus laços afetivos e também observar diretamente a interação entre pais e filhos. Contudo, o mediador deve ser verdadeiramente qualificado e bem preparado para envolver a criança nessas intervenções (ÁVILA, 2004, p. 19).

No que se refere a guarda o artigo 1.583, do Código Civil de 2002, estabelece que pode ser unilateral ou compartilhada. A unilateral é atribuída a um só dos genitores ou por pessoa que revele compatibilidade com a natureza da medida, considerados, de preferência, o grau de parentesco e as relações de afinidade e afetividade, quando o juiz verificar que o filho não pode permanecer sob poder dos genitores. Já na guarda compartilhada a responsabilização é conjunta e o exercício de direitos e deveres do pai e da mãe que não vivam sob o mesmo teto, concernentes ao poder familiar dos filhos comuns.

A respeito da guarda compartilhada Irving (1987 *apud* ÁVILA, 2004, p. 19) identifica alguns mitos: a) os pais divorciados não podem ter uma relação de cooperação; b) é uma guarda exclusiva à mãe com acesso livre e frequente por parte do pai; c) filhos de pais separados necessitam somente de uma figura materna ou paterna; d) é acessível somente aos pais ricos; e) as duas residências devem estar próximas uma da outra para garantir o sucesso dessa modalidade de guarda; f) a chegada de um novo cônjuge vai acarretar o fracasso ou abandono da guarda compartilhada; g) os acertos da guarda compartilhada estão fadados ao fracasso e, com o tempo, não serão cumpridos.

Para que os mitos não se concretizem deve existir: confiança e respeito entre os pais; desejo do bem-estar dos filhos; capacidade para fazer concessões; comunicação entre os pais; aceitação das diferenças; confiança nos filhos. Além disso, jamais deverá ser concedida uma guarda compartilhada quando os pais não conseguem manter boa comunicação entre si; quando os filhos não se adaptam à guarda compartilhada; quando um dos pais não é merecedor de confiança (ÁVILA, 2004, p. 22).



De acordo com pesquisas, os pais que detêm a guarda compartilhada contribuem mais livremente para as despesas com lazer e educação de seus filhos. São reconhecidos e valorizados em seu papel complementar, e a criança não é considerada propriedade exclusiva de um ou de outro, não tendo, sobretudo, de escolher com quem passará a viver. Mesmo para aqueles pais que não tenham correspondido ou aplicado a divisão de tarefas e de responsabilidades durante a vida em comum, a guarda compartilhada poderá servir de oportunidade para colocá-la em prática (ÁVILA, 2004, p. 22).

Nesse sentido a mediação tem um papel relevante, pois possibilita compreender as causas do conflito e sua abrangência não se limita a um mero eventual acordo, pois vai muito além disso. Ela busca reestabelecer a comunicação entre os envolvidos, que são chamados de mediandos. Ainda, permite com que eles reconheçam os seus sofrimentos e, principalmente, ouçam um ao outro mutuamente (BARBOSA, 2022, p. 14).

2 A IMPORTÂNCIA DO MEDIADOR E OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS NA MEDIAÇÃO FAMILIAR

O procedimento da mediação inicia com a apresentação dos mediandos e do mediador, seguido de uma apresentação dos procedimentos adotados na sessão de mediação, seus propósitos e seus princípios. Em seguida, é concedido mesmo tempo de fala aos mediandos para que apresentem o problema que os levou a essa sessão. Busca-se fortalecer a colaboração deles para que evoluam das posições iniciais à identificação dos interesses comuns subjacentes, e colaborem com as opções a fim de chegarem, quando possível, a um acordo. As entrevistas de pré-mediação são recomendadas, embora eventualmente dispensáveis, sendo admitidas as reuniões em separado (cáucus) do mediador com cada um dos mediandos, com o objetivo de eliminar comunicação improdutiva ou fenômenos psicológicos que impedem o alcance de acordos (VASCONCELOS, 2008, p. 91).

Luis Alberto Warat (2004) traz a importância de a mediação atingir a sensibilidade das pessoas envolvidas no conflito para que haja uma resolução com simplicidade:



A mediação é um processo que recupera a sensibilidade das pessoas, que recupera o crescimento interior para poder agir na resolução dos conflitos. A mediação que atinge a sensibilidade das pessoas resolve com simplicidade os conflitos, a mediação não aceita aqueles que não resolvem os seus problemas internos, pois aquele que não está aberto ao amor não pode recebê-lo (WARAT, 2004, p. 01).

No que diz respeito a figura do mediador ele pode atuar na esfera judicial ou extrajudicial. O mediador judicial atua dentro do ambiente jurídico, como por exemplo os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), e quem determina o mediador é o juiz. Já o mediador extrajudicial pode atuar em entidades privadas de mediação, mas fora do ambiente jurídico (TJRS, 2022).

Na sua atuação o mediador deve se pautar pelos princípios fundamentais que regem a mediação, descritos no artigo 1º do Anexo III da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que trata da Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais. Esses princípios são: da confidencialidade, da decisão informada, da competência, da imparcialidade, da independência e da autonomia, do respeito à ordem pública e às leis vigentes, do empoderamento e da validação.

O mediador, ainda, deve usar algumas estratégias e técnicas apropriadas, também chamadas de ferramentas para alcançar os propósitos da mediação, as quais se encontram descritas no Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (2016), dentre elas:

a) a recontextualização que consiste em, sempre que possível, retransmitir aos mediandos uma informação que foi trazida por eles, em uma perspectiva nova, mais clara e compreensível, com enfoque prospectivo, voltado às soluções levando em consideração os interesses dos mediandos, filtrando os componentes negativos que eventualmente possam conter, a fim de essa informação seja utilizada no processo de modo construtivo.

b) a organização de questões e interesses, porque é comum o fato dos mediandos perderem o foco da disputa, deixando de lado as questões que realmente precisam ser tratadas na mediação para debaterem outros aspectos da disputa que as tenham aborrecido, para isso se faz a pauta, a fim de que se retome o foco da situação que se busca uma solução.



c) a normalização do conflito, uma vez que cabe ao mediador estimular os mediandos a perceberem que a situação representa uma oportunidade de melhoria da relação entre eles e com terceiros.

d) o enfoque prospectivo, pois a mediação foca nas soluções que atendam plenamente os interesses reais dos mediandos (lide sociológica), ou seja, diante desse contexto concreto em que nos encontramos, quais são as soluções que melhor atendem às suas necessidades e interesses de ambos.

e) a geração de opções. É muito comum que os mediandos pensem em soluções para resolver as questões de forma unilateral. O mediador deve estimular os dois lados a pensarem em soluções que integrem na totalidade ou pelo menos parcialmente os interesses mútuos.

f) o afago ou reforço positivo que consiste numa resposta positiva do mediador a um comportamento eficiente, produtivo ou postura positiva dos mediandos ou do(s) advogado(s).

g) a identificação de propostas implícitas, haja vista que muitas vezes, os mediandos, numa situação de disputa, normalmente propõem soluções sem perceber o que estão sugerindo.

h) a realização de perguntas orientadas à solução do conflito que ajudem as partes a pensar em uma solução conjunta.

i) a utilização das sessões privadas, individuais ou cáucus, quando assim compreender necessário. As sessões são encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte. Tem por finalidade permitir a expressão de fortes emoções sem aumentar o conflito; eliminar comunicação improdutiva; evitar comprometimento prematuro com propostas ou soluções; disponibilizar um ambiente propício para o exame de alternativas e opções; trabalhar com táticas e/ou habilidades de negociação das partes, entre outras, bem como, aplicar a técnica de inversão de papéis.

j) A técnica de inversão de papéis serve para estimular a empatia entre os mediandos, por intermédio de orientação, para que cada um perceba o contexto também sob a ótica do outro lado. Dever ser usada prioritariamente em sessões privadas.

k) o silêncio é uma ferramenta é muito eficaz se usada na mediada certa, pois possibilita um tempo para que os mediandos aprofundem reflexões sobre o tema tratado.



l) o teste de realidade, por fim, consiste em estimular o mediando a pensar sobre o que está sendo combinado e se há real possibilidade de se aplicar a solução no mundo real.

O mediador na execução do procedimento da mediação, seja na esfera judicial como na extrajudicial, segue os mesmos princípios do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais e emprega as mesmas ferramentas e técnicas previstas no Manual de Medição Judicial, ambos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Apenas em 26 de junho do de 2015, foi criada a Lei nº 13.140, que dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, o que trouxe mais respaldo jurídico aos mediadores extrajudiciais.

Vasconcelos (2008, p. 129) acrescenta: ele deve atuar como facilitador e desenvolver habilidades e técnicas de acolhimento, escuta ativa e perguntas circulares, justamente no sentido de criar um ambiente em que os próprios mediandos possam avançar nas reflexões decorrentes dessas dinâmicas. Também, contribuir para que assumam as suas atitudes e possam escolher as opções que melhor se apliquem à solução de seus problemas.

Para Ávila (2004) o mediador será eficiente se souber identificar os modos de comunicação entre os casais em conflito. Normalmente, as pessoas em conflito sentem uma certa angústia, medo, frustração e agressividade. A mediação reafirma constantemente que os participantes são parceiros e não adversários, e que todas as diferenças existentes entre eles são negociáveis.

O mediador deve reunir informações; identificar questões, interesses, sentimentos e necessidades; esclarecer controvérsias apresentadas pelos mediandos; estabelecer o equilíbrio emocional durante a sessão de mediação e registrar soluções encontradas. Contudo, se tais soluções não forem suficientes para se chegar ao acordo não significa, obrigatoriamente, o insucesso do processo de mediação, pois obter esse acordo não é o objetivo principal dessa forma de gestão e resolução de conflitos (FARINHA; LAVADINHO, 1997, p. 20).

Da mesma forma, Juan Carlos Vezulla (2006, p. 05) considera indispensável ao mediador: orientar os mediandos a trabalharem cooperativamente, escutando-se atentamente uns aos outros e a assumirem a responsabilidade de atender às necessidades do outro, tanto quanto às suas; bem como os conduzir na administração dos seus conflitos para que possam



encontrar as melhores soluções; e os capacitar para abordarem e resolverem os seus conflitos por conta própria.

A jurista e mediadora familiar Águida Arruda Barbosa enfatiza:

O mediador familiar interdisciplinar deve ser capaz de contextualizar toda disfunção sistêmica que causa conflito, ampliando a compreensão das circunstâncias que deram causa à ação, que pode se transformar em ruptura de um casal, com os reflexos sobre filhos e patrimônio (2022, p. 12).

De acordo com Camacho (2008, p. 01), fazendo referência a obra intitulada: Surfando na Pororoca, de Luis Alberto Warat, o mediador se conecta com o outro de forma a perceber os sinais de entendimentos e de aceitação para que os conflitos sejam assim resolvidos. Ele consegue perceber não apenas a ponta do iceberg, mas a rocha congelada que se esconde nas profundezas do oceano. Essa rocha congelada é a verdade real, que constitui os sentimentos e as necessidades dos envolvidos no conflito.

O mediador é um mestre e não um professor, pois o mestre está interessado no eu pessoa, no eu interior, no verdadeiro aprendizado, que é o conhecimento do ser. O mestre mexe com o outro, muda-o, faz com que ele repense valores e ideias, ensina-o a colocá-las na prática, o verdadeiro mestre sabe que este relacionamento vem da confiança, da lealdade e elas levarão ao amor (CAMACHO, 2008, p. 01).

O mediador deve estar preparado emocionalmente e tecnicamente para atender aos assistidos e, assim, habilitá-los a retomarem a comunicação e a identificarem suas necessidades. O mediador aprende com a sua própria experiência e com a experiência dos outros, e assim faz surgir ou faz vir à tona a transformação que resultará na solução dos conflitos (CAMACHO, 2008, p. 01).

Como ocorrerá essa conexão com o mediador se, os mediados (assistidos) não tiverem acesso à Justiça? Neste sentido, André Gomma Azevedo (2016, p. 39) aponta que, desde sua primeira edição, o Manual de Mediação Judicial estabelece que: o acesso à justiça não é mero acesso ao Poder Judiciário. É a satisfação do usuário (ou jurisdicionado) com o resultado final do processo de resolução de conflito, e não simplesmente a adoção da teoria e prática jurídica processual ou material aplicadas ao caso concreto, conforme previsão do inciso XXXV do artigo 5º da Carta Magna de 1988.



O Princípio do Acesso à Justiça se constitui num elemento importante ao exercício da cidadania. Uma das formas para sua ampliação e efetivação democrática é a garantia à promoção da ordem jurídica justa, portanto se insere o questionamento sobre a opção e a utilização de meios alternativos para solução de conflitos. O monopólio estatal exercido pelo Poder Judiciário não deve ser a única opção para resolver os litígios, pois a construção da democracia exige que o cidadão possa escolher outros mecanismos que sejam legítimos, para que desta forma se atenda aos anseios da sociedade (TRISTÃO; FACHIN, 2009, p. 47).

Para esse acesso à Justiça, visando a efetivação democrática desse direito, em seu artigo 46, a Lei nº 13.140/2015 menciona sobre o uso da mediação pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que ambas as partes estejam de acordo. Apesar disso, a utilização das novas tecnologias não é pacífica entre os psicólogos e psicoterapeutas. Também, em termos jurídicos, dúvidas se instalam quanto ao cumprimento do Código de Ética de Mediadores e Conciliadores do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), bem como da Lei nº 13.140/2015, por existir a possibilidade de ferir os princípios da imparcialidade e da confidencialidade (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 248).

Além das vantagens relacionadas à distância e ao tempo, reduz gastos e facilita o entendimento dos conflitos, essa modalidade disposta na Resolução nº 125/2010 do CNJ e na Lei nº 13.140.2015, denominada por alguns como mediação *on line*⁵, mediação digital ou pela internet é sem sombras de dúvida, um avanço significativo na utilização de novas tecnologias para lidar com os conflitos. Oferece mais possibilidade de rapidez e eficácia na resposta, além da visível economia monetária (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 245).

3 A MEDIAÇÃO FAMILIAR *ON LINE* (DIGITAL): AS EXPERIÊNCIAS DA FACULDADE DE DIREITO DE SANTA MARIA

O sistema de mediação *on line* tem por objetivo aproximar digitalmente os envolvidos no conflito, dando-lhes a chance de diálogo mediante a utilização de linguagem positiva. Os

⁵ A mediação *on line*, mediação digital ou pela internet é inspirada na Diretiva nº 11/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia, que normatiza a resolução alternativa de litígios consumeristas, criando uma plataforma digital (RLL) para facilitar essa atividade (Regulamento UE nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha.



participantes podem estar em locais diferentes, porém conectados pelo sistema *on line*, podendo encontrar uma solução para o seu conflito. Ao mesmo tempo que possibilita a troca de mensagens e informações e até mesmo arquivos entre as partes. Ao final, havendo acordo, as partes podem decidir pela necessidade de homologação junto ao Judiciário caso considerem necessário (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 245).

No que diz respeito a implementação da mediação familiar *on line* (digital), é notória a iniciativa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. No dia 31 de março de 2017 foi criado o Centro de Referência em Mediação e Conciliação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, para desenvolver ações e atividades relativas à resolução consensual de conflitos, utilizando como métodos a mediação e a conciliação, abrangendo conflitos sobre direitos disponíveis ou direitos indisponíveis que admitem a transação.

No entanto, quatro anos mais tarde, em 08 de abril de 2021, houve a necessidade de atualizar a regulamentação do Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC), por meio das Câmaras de Autocomposição de Conflitos das Famílias (CAC-Família), Autocomposição de Conflitos Cível (CAC-Cível) e Autocomposição de Conflitos Criminais (CAC-Criminal), fundamentado dentre outras considerações pela viabilidade técnica de ser realizado métodos consensuais de tratamento de conflitos à distância, de maneira *on line* (digital), inclusive a partir da autorização legal contida no artigo 46 da Lei nº 13.140/2015 e parágrafo 7º do artigo 334 do Código de Processo Civil.

O Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC), por meio das Câmaras de Autocomposição de Conflitos das Famílias (CAC-Família), também realiza de forma presencial ou *on line* (digital), a Oficina das Famílias e a Oficina de Idosos. A Oficina das Famílias constitui um programa de educação em direitos que entrega conhecimento ao cidadão, sendo realizada de três a quatro vezes por mês. São informações jurídicas transmitidas de forma acessível aos cidadãos que permite a eles escolher entre a mediação ou a judicialização do conflito (CARVALHO, 2019).

Dentre essas informações são apresentadas a diferença entre parentalidade e conjugalidade, comunicação não violenta, guarda compartilhada, guarda unilateral e alienação parental, bem como os mitos que envolvem os Direitos de Família. A própria Defensoria



Pública, Patricia Pithan Pagnussat Fan, conduz a oficina e destaca que os assistidos ficam mais esclarecidos acerca dos temas, e assim, ganham autonomia e emancipação para encontrarem a melhor alternativa para as suas questões, evitando que haja a delegação a um terceiro, tendo como objetivo o empoderamento das famílias na tomada de decisões (CARVALHO, 2019).

Para efetivamente colocar em prática a aplicação dos métodos consensuais de tratamento de conflitos à distância o Centro e as Câmaras firmou convênios e parcerias com instituições de ensino e outras entidades, tais como: o Instituição Educacional São Judas Tadeu, a FADERGS Centro Universitário, o Instituto de Mediação e Arbitragem Paulista (IMAP), o Centro de Terapia Individual, Casal e Família DOMUS, Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação (CLIP) e a Escola Superior de Magistratura (AJURIS), todos de Porto Alegre; além da Universidade Luterana do Brasil (ULBRA) de Canoas; entre outros (DPE, 2022).

Em 19 de outubro de 2021, foi celebrado o Termo de Cooperação nº 73/2021 entre a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS) e a Pró-Ensino Sociedade Civil Ltda., mantenedora da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA), conforme Expediente nº 21/3000-0001089-1. O referido Termo foi publicado por meio da Súmula nº 409/2021 – UCC/DG, em 21 de outubro de 2021, no Diário Eletrônico da DPE/RS, tendo sido estabelecido vigência de 05 (cinco) anos, a partir da publicação de súmula no Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, podendo ser prorrogado, por mútuo acordo, através de Termo Aditivo.

O Termo de Cooperação tem por objeto estabelecer condições de cooperação e apoio técnico entre os partícipes para fins de capacitação e treinamento de mediadores e conciliadores, desenvolvimento de pesquisa científica, educação em direitos e, assim, contribuir para desenvolvimento de uma política de não judicialização de conflitos no âmbito do Centro de Referência em Mediação e Conciliação, abrangendo suas Câmaras, para abrangência da população de todo o Rio Grande do Sul, com as mediações *on line* sendo realizadas pelos mediadores do Centro de Mediação e Práticas Restaurativas da FADISMA.



Após os mediadores do CEMPRES passarem por capacitações específicas em mediação *on line*, iniciaram-se as mediações em maio de 2022 e se mantém até o momento. Registre-se que até o final do mês de setembro do corrente ano, a FADISMA recebeu trinta (30) casos de mediação. A FADISMA desenvolveu as atividades por meio dos mediadores do Centro de Mediação e Práticas Restaurativas (CEMPRE). O Centro de Mediação e Práticas Restaurativas (CEMPRE) da FADISMA surgiu em 2014, com a finalidade de proporcionar aos acadêmicos e egressos a oportunidade de aplicar, na prática, o conhecimento teórico apresentado nas disciplinas de Prática de Negociação, Mediação e Arbitragem e Justiça Restaurativa (FADISMA, 2022).

O Centro estimula a autonomia das pessoas para encontrarem a melhor solução para os seus conflitos com base no diálogo, respeito e na cultura da paz. Desde sua instauração, o CEMPRES vem enaltecendo os métodos adequados de resolução de conflitos, na busca de uma sociedade mais harmônica e colaborativa, seja por meio da Mediação ou da Justiça Restaurativa no âmbito extrajudicial (FADISMA, 2022).

Por ocasião da parceria firmada com a DPE, a Professora Coordenadora do CEMPRES, Isabel Cristina Martins Silva, juntamente com os membros do CEMPRES, estabeleceram duplas de mediadores para o atendimento dos casos de mediação, sendo que, houve a constituição de 02 (duas) duplas formadas por: Isabela Sant'Ana Eguren e Nicole Ribas Lopez; Emerson Cristiano Rodrigues Santos e Laura Pinto Madeira (FADISMA, 2022).

A partir desse período foi feito um acompanhamento dos relatórios mensais da Câmara de Autocomposição de Conflito das Famílias (CAC) da Defensoria Pública do Estado (FAN, 2022) que realiza sessões de mediação, conciliação e constelação familiar.



Imagem 1 – Relatório Mensal da Câmara de Autocomposição de Conflito das Famílias (CAC) da Defensoria Pública do Estado do mês de setembro/2022.



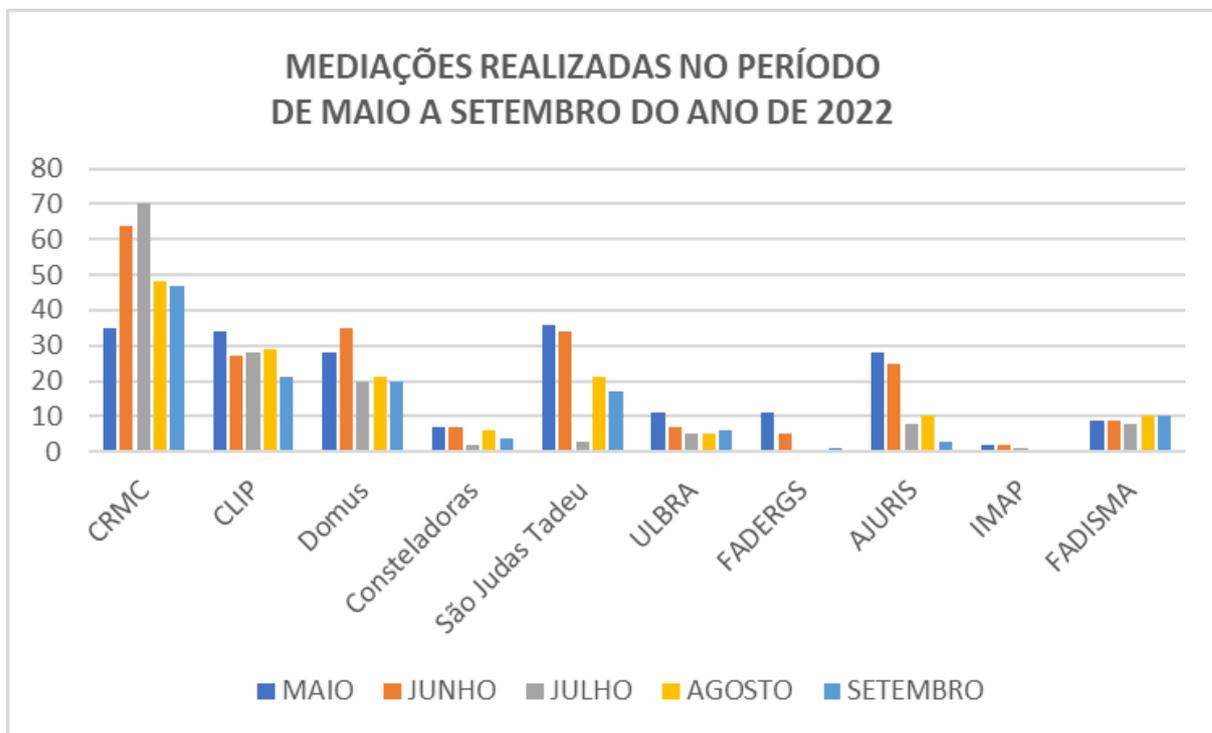
Quadro 1 – Dados estatísticos obtidos a partir dos relatórios mensais da Câmara de Autocomposição de Conflito das Famílias (CAC).

| Meses/ Ano 2022 | Mediações realizadas | Participantes Oficina das Famílias | Mediações exitosas | Mediações FADISMA |
|--------------------|-------------------------|--|-----------------------|----------------------|
| Maio | 131 | 59 | 62 | 9 |
| Junho | 107 | 103 | 55 | 9 |
| Julho | 75 | 67 | 41 | 8 |
| Agosto | 73 | 51 | 41 | 10 |
| Setembro | 64 | 93 | 33 | 10 |
| TOTAL | 450 | 373 | 232 | 46 |

Fonte: FAN, 2022.



Gráfico 1 – Mediações realizadas pela Câmara de Autocomposição de Conflito das Famílias (CAC) da Defensoria Pública do Estado e demais instituições que firmaram convênio, no período compreendido entre os meses de maio e setembro do ano de 2022.



Fonte: FAN, 2022.

Os assistidos tem demonstrado maior interesse de participação na Oficina das Famílias e preferência na realização das mediações de forma *on line*, em razão: da comodidade e da agilidade e da rapidez no acordo. Envolve menos custos; se torna mais fácil. Além disso, não é necessário o deslocamento e não exige o encontro com a outra parte presencialmente (FAN, 2022).

Quanto a satisfação dos atendimentos a maioria dos assistidos respondeu aos questionários relatando ter sido muito boa a condução da sessão de mediação pelos mediadores. Afirmam que se sentem ouvidos por eles e confortáveis nas tomadas de decisão ocorridas durante as sessões. Ainda relatam que em caso de novo conflito buscariam a mediação e, se necessário, indicariam o procedimento para conhecidos, amigos e familiares (FAN, 2022).



As planilhas de controle de mediações *on line*, onde constam os registros dos mediadores do Centro de Mediação e Práticas Restaurativas (CEMPRE) da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA) dispõe dos seguintes dados estatísticos: as mediadoras Isabela e Nicole receberam 20 (vinte) casos, mas em razão de 02 (dois) não comparecimentos foram realizadas 18 (dezoito) sessões de mediação e 04 (quatro) sessões de retorno (EGUREN; LOPEZ, 2022).

A dupla de mediadores Emerson e Laura recebeu 16 (dezesseis) casos de mediação, sendo realizadas 15 (quinze) sessões de mediação, 05 (cinco) sessões de retorno, 02 (duas) sessões individuais e 01 (uma) desistência ocorrida antes da realização da mediação, em virtude da medianda ter optado pela judicialização. Ainda, houve 01 (uma) única desistência, à continuidade do procedimento, quando seria realizada a sessão de retorno. Os demais casos, embora não constituindo o principal objetivo, resultou em acordos entre os mediandos com o devido encaminhamento à Defensoria Pública do Estado (DPE) (SANTOS; MADEIRA, 2022).

Os casos constituíram conflitos matrimoniais, onde os mediandos buscavam auxílio da DPE para formalizarem o divórcio ou a dissolução de união estável. Obviamente, que envolvendo em muitos deles questões correlatas, como: guarda; sustento; partilha de bens; manutenção ou alteração do nome da mulher. Ainda, houve dois casos de exoneração de alimentos. Todos os casos tiveram suas peculiaridades, mas três deles tiveram uma resolução surpreendente: a desistência do divórcio em razão da decisão de continuidade do relacionamento conjugal (SANTOS; MADEIRA, 2022).

No 1º caso, durante a sessão de mediação os mediandos estavam legalmente casados há 10 (dez) anos, porém nos últimos 02 (dois) anos, encontravam-se separados de fato e do relacionamento nasceu uma filha, com 07 (sete) anos de idade. Eles optaram por guarda compartilhada. O patrimônio era constituído de uma casa e de um veículo. Não haviam dívidas obtidas na constância do casamento. Foi realizada a sessão de retorno, a medianda não compareceu. Na sessão de retorno reagendada cerca de trinta dias após, os mediandos decidiram dar continuidade ao relacionamento conjugal, pois estavam mantendo um ótimo



diálogo e uma convivência harmoniosa. Ao final, afirmaram estarem tranquilos e satisfeitos com a tomada de decisão (SANTOS; MADEIRA, 2022).

O 3º caso, teve um desfecho semelhante. Na sessão de mediação, os mediandos informaram que tinham um relacionamento há cerca de 10 (dez) anos, mas não formalizaram união estável nem eram casados legalmente. Não se encontram separados de fato, pois, ainda estão empenhados na reconstrução dos laços desse relacionamento. Eles tiveram um filho, motivo pelo qual acordaram sobre o pagamento de alimentos ao filho, ainda criança. Não havia patrimônio a partilhar, nem dívidas a serem pagas. Assim, durante o período de tempo em que aguardavam pela sessão de retorno, perceberam que havia muitas razões e motivos para que continuassem fortemente unidos (SANTOS; MADEIRA, 2022).

O 7º caso foi mais emblemático. Os mediandos relataram que estavam em um relacionamento há 15 (quinze) anos, por meio do casamento em regime de união parcial de bens, mas estavam separados de fato a cerca de 06 (seis) meses. Do relacionamento tiveram duas filhas, hoje, uma adolescente e a outra, uma criança. O patrimônio envolvia uma casa e dois veículos. Havia algumas dívidas decorrentes de despesas com o imóvel. Eles estavam muito indecisos quanto a questão patrimonial. Após trinta dias foi realizada uma sessão individual e, transcorridos mais trinta dias, os mediandos relataram não ter mais interesse no divórcio, pois conseguiram unir os laços afetivos de seu relacionamento. Segundo eles, essa retomada ocorreu após esse longo período de reflexão, incluindo os momentos das sessões de mediação, trazendo-lhes a convicção de que a continuidade do matrimônio e o convívio contínuo com as filhas era uma decisão fundamental e ideal para suas vidas (SANTOS; MADEIRA, 2022).

CONCLUSÕES

A mediação *on line* como mecanismo de inclusão social e adequação das demandas sociais cumpre com seu objetivo de promover o acesso à justiça, estabelecendo novos precedentes na área da mediação familiar. O Estado ao buscar resguardar o direito ao acesso da justiça e a efetiva resolução apropriadas de conflitos adota políticas a fim de assegurar a



todas as pessoas, sem distinções e de forma igualitária possam satisfazer suas necessidades e de forma independente e autônoma solucionem suas controvérsias particulares.

Nota-se que, esses resultados são manifestações e decisões decorrentes da autonomia da vontade dos mediandos, o que reflete nas respostas dos questionários de satisfação dos atendimentos onde em sua maioria eles apontam que: foi muito boa a condução da sessão de mediação pelos mediadores, que se sentiram ouvidos por eles, bem como sentiram-se confortáveis nas tomadas de decisão ocorridas durante as sessões de mediação. Ainda revelam que em caso de novo conflito buscariam a mediação e, se necessário, a indicariam para conhecidos, amigos e familiares.

Quando se analisa os dados estatísticos apresentados no quadro das mediações, percebe-se que há uma relação direta do êxito do procedimento com a participação dos assistidos na Oficina das Famílias. A oficina representa um diferencial nas mediações porque os mediandos ao chegarem nas sessões já estão bastante esclarecidos sobre os aspectos legais que envolvem seus conflitos. Eles já foram empoderados para fazerem as escolhas e tomarem as decisões que melhor atendem aos seus interesses e necessidades.

No tocante aos avanços tecnológicos, a modalidade das mediações *on line* (digitais) passou por um processo de amadurecimento na sua implementação, revelando, atualmente, uma série de benefícios à todos os envolvidos na participação das sessões, sejam para os mediadores na conciliação dos seus horários e agendas para atendimento, quanto a fácil comunicação entre mediadores e mediandos que rompe barreiras e diminui as distâncias.

A alta adesão dos assistidos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE) revela um novo fluxo de movimentação e comportamentos dentro da esfera do Direito Digital, no emprego de novas tecnologias que culminam em uma nova cultura jurídica que se estabeleceu no nível internacional e chega ao Brasil, por meio das proposições do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que se fortalece com o Código de Processo Civil e com a Lei da Mediação, ambos instrumentos normativos do ano de 2015.

A iniciativa da DPE é direcionada a facilitação do acesso aos órgãos públicos, o acesso à informação, o acesso à educação em direitos por meio das Oficina das Famílias; a inclusão social por meio digital; a facilitação da participação popular aos ambientes



institucionais que objetivam proporcionar a solução de forma pacífica e resolutiva as demandas particulares.

Ao final, o resultado do primoroso trabalho é identificado nas manifestações dos mediandos quando revelam que o procedimento da mediação os auxiliou a ficarem mais tranquilos e satisfeitos com a tomada de suas decisões ou a refletirem sobre as muitas razões e motivos para continuarem fortemente unidos ou a compreenderem o que é fundamental e ideal para suas vidas.

Assim, a parceria firmada com a Faculdade de Direito de Santa Maria demonstra a relevante importância do trabalho desenvolvido pelo Centro de Mediação e Práticas Restaurativas (CEMPRE), através dos seus mediadores, que vem enaltecendo os métodos adequados de resolução de conflitos, nesse caso em especial a mediação familiar *on line*, no âmbito extrajudicial, em busca de uma sociedade mais harmônica, colaborativa, justa e solidária.

REFERÊNCIAS

ÁVILA, Eliedite Mattos (org.). **Mediação familiar**: formação de base. Santa Catarina: Tribunal de Justiça de Santa Catarina, 2004. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/documents/936811/1474713/Apostila+de+Forma%C3%A7%C3%A3o+Base/e7c7be6f-6c27-4e7e-a63e-e7f576c47aea>. Acesso em: 10 out. 2022.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual judicial de mediação**. 6 ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

BARBOSA, Águida Arruda. Formação do mediador familiar interdisciplinar. *In*: CONGRESSO INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DAS FAMÍLIAS - IBDFAM, 8., 2022, Salvador. **Anais eletrônicos [...]**. Salvador: UNIFACS, 2022. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/2308>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 10 out. 2022.



BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. **Lei n. 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. Diário Oficial da União. Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. **Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006.** Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Diário Oficial da União. Brasília, 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. **Lei n. 12.318, de 26 de agosto de 2010.** Dispõe sobre alienação parental. Diário Oficial da União. Brasília, 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20072010/2010/Lei/L12318.htm. Acesso em 31 out. 2022.

CAMACHO, Samanta. **Surfando na Pororoca:** o ofício do mediador - Warat. Florianópolis: Portal Jurídico Investidura, 2008. Disponível em: www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100-surfando-na-pororoca. Acesso em: 30 out. 2022.

CARVALHO, Nicole. **Centro de Referência em Mediação e Conciliação completa dois anos beneficiando mais de duas mil famílias.** Porto Alegre: Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, 2019. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/centro-de-referencia-em-mediacao-e-conciliacao-completa-dois-anos-beneficiando-mais-de-duas-mil-familias>. Acesso em: 30 out. 2022.

EGUREN, Isabela Sant'Ana; LOPEZ, Nicole Ribas. **Planilhas de controle de mediações *on line*:** agenda e acompanhamento. Santa Maria: FADISMA/CEMPRE, 2022.

FACULDADE DE DIREITO DE SANTA MARIA. **Centro de Mediação e Práticas Restaurativas – CEMPRE.** Santa Maria: Fadisma, 2022. Disponível em: <https://www.fadisma.com.br/centro-de-mediacao-e-praticas-restaurativas-empre/>. Acesso em: 10 out. 2022.

FAN, Patrícia Pithan Pagnussatt. **Relatórios Mensais da Câmara de Autocomposição de Conflito das Famílias (CAC).** Porto Alegre: DPE, 2022.

FARINHA, António H. L.; LAVADINHO, Conceição. **Mediação Familiar e responsabilidades parentais.** Coimbra: Almedina, 1997.



FERREIRA, Cristiana Sanchez Gomes Ferreira. Compreendendo o processo de mediação familiar. **Revista Jurídica Luso Brasileira**, Lisboa, ano 1, n. 4, p. 297-305, 2015. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2015/4/2015_04_0297_0305.pdf. Acesso em: 10 out. 2022.

MOREIRA, Allyne Marie Molina; MOREIRA, Jeanne Marguerite Molina. Mediação: técnica para solucionar conflitos familiares - a psicologia facilitando a justiça. *In*: CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI, 24., 2015, Florianópolis. **Anais eletrônicos [...]**. Florianópolis: CONPEDI, 2015. p. 478-493. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/66fsl345/4qiqydiv/ZN6fSbxLiXf8XMFs.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

OLIVEIRA, Ana Lúcia Navarro de. **A alienação parental e suas implicações no contexto familiar**. Recife: FBV/Devry, 2015. Disponível em: https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/alienacao_parental/alienacao_parental_e_familia_contemporanea_vol2.pdf. Acesso em: 31 out. 2022.

SANTOS, Emerson Cristiano Rodrigues; MADEIRA, Laura Pinto. **Planilhas de controle de mediações on line**: agenda e acompanhamento. Santa Maria: FADISMA/CEMPRE, 2022.

SOUSA, Analicia Martins de. **Síndrome da alienação parental**: um novo tema nos juízos de família. São Paulo: Cortez, 2010.

BARBOSA, Luciana de Paula Gonçalves; CASTRO, Beatriz Chaves Ros de. **Alienação parental**: um retrato dos processos e das famílias em situação de litígio. Brasília: Liber Livro, 2013.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://web.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/download/1923/1817>. Acesso em: 10 out. 2022.

TRISTÃO, Martins Ivan; FACHIN, Zulmar. O acesso à justiça como direito fundamental e a construção da democracia pelos meios alternativos de solução de conflitos. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 13, p. 47-64, 2009. Disponível em: <https://vlex.com.br/vid/acesso-meios-alternativos-conflitos-212828749>. Acesso em: 31 out. 2022.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008. Disponível em: <https://www.petropolis.rj.gov.br/petropolisdapaz/artigos/downloads/Mediacao-de-Conflitos-e-Praticas-Restaurativas.-Modelos-Processos-Etica-e-Applicacoes-Carlos-Eduardo-Vasconcelos.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

19^a
SEMANA
ACADÊMICA



ENTREMENTES

PENSAR E FAZER EM (R)EVOLUÇÃO

- DIREITO
- CIÊNCIAS CONTÁBEIS
- SEGURANÇA PÚBLICA MUNICIPAL
- GESTÃO DE COMPLIANCE E POLÍTICAS CORPORATIVAS

ISSN:2446-726X

Edição: 19^a

Ano: 2022

VASCONSCÉLOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 7 ed. Rio de Janeiro: Método, 2016. *E-book*.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.