

# CONEXÃO VIRTUAL: UMA ANÁLISE ACERCA DO PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO *ON-LINE* DESENVOLVIDO EM PROJETOS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES

*VIRTUAL CONNECTION: NA ANALYSIS ABOUT THE ON-LINE MEDIATION PROCEDURE DEVELOPED IN FAMILY CONFLICT MEDIATION PROJECTS*

*Thais Silva Araújo de Amorim Coelho*

*Bacharel em Direito pela Faculdade Luciano Feijão (FLF)  
Advogada e mediadora de conflitos familiares certificada  
pelo NUPEMEC - TJ/CE, atuando no Projeto Laços de Família*

*Maria Izabelly Moraes da Silva*

*Bacharel em psicologia pela Faculdade Luciano Feijão (FLF)  
Psicóloga especialista em saúde mental e mediadora extrajudicial no  
Projeto Laços de Família*

*Cláudia dos Santos Costa*

*Mestre em Gestão Pública  
Doutoranda em Direitos Fundamentais pela Faculdade de Direito de Vitória - ES  
Assistente social e advogada especialista em direito de família e sucessões*

## INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em 11 de março de 2020, que o planeta vivencia uma pandemia, em razão da grande propagação do vírus *Sars-CoV-2* (COVID-19)<sup>1</sup>. Neste contexto, a mediação realizada por meio da internet ou por meio de outra forma de comunicação que permita a negociação à distância, caso haja concórdância entre as partes, já prevista desde 2015 no artigo 46<sup>2</sup> da Lei de Mediação<sup>3</sup>, tornou-se usual e conseqüentemente, uma realidade no ano de 2020.

Deveras, em razão da pandemia em comento, resta imprescindível a busca e o aperfeiçoamento de mecanismos que possibilitem a promoção do diálogo, a pacificação social e conseqüentemente a conexão entre pessoas.

Neste sentido, sob a ótica de Cappelletti e Garth<sup>4</sup> as partes envolvidas em determinado litígio devem ser consideradas, de modo a observar o relacionamento entre elas existente.

<sup>1</sup> Informação extraída de notícia publicada no site da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde. Disponível em: <<https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>>. Acesso em 11 de junho de 2020.

<sup>2</sup> Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.

<sup>3</sup> Trata-se da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

<sup>4</sup> CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**, 1988, p. 72.

Deveras, defendem que os mecanismos que prezem por interferir de maneira apaziguadora, sem manter o foco em posições adversariais, seriam os mais consentâneos no que é referente ao condicionamento dos relacionamentos.

Destarte, ao se indicar a preservação dos relacionamentos como objeto de suma importância na seara dos conflitos, improvável não ocorrer a associação imediata dessa premissa com a ideia de **laços familiares**. Em verdade, a família é o exemplo mais genuíno de vínculo duradouro que prima pela preservação e continuidade do **laço**, seja este oriundo da afetividade ou da consanguinidade, não cabendo, todavia, conceituação imutável desse instituto, consoante bem indica Hironaka<sup>5</sup>, eis que as famílias “sempre foram um “vir a ser””.

Assim, diante das inimagináveis possibilidades de conexão entre pessoas de uma família, imperioso destacar a multiplicidade de dissentimentos que podem vir a ocorrer no cotidiano, sejam estes provenientes de questões afetivas ou materiais, por exemplo.

Desse modo, voltando-se para disseminação da importância do diálogo, dos métodos consensuais de resolução de conflitos no âmbito familiar, e de igual maneira, atuando com a devida observância do afeto que norteia os relacionamentos que são alvos de atendimento, o “Projeto Laços de Família: Conhecer para amar”, proveniente de uma parceria da Defensoria Pública do Estado do Ceará com Centro Universitário Instituto Superior de Tecnologia Aplicada (UNINTA), atua, há aproximadamente 5 anos, exclusivamente com a mediação de demandas familiares.

O referido projeto, com sede em Sobral, no Estado do Ceará, tem direcionado esforços no sentido de adaptar o fluxo de atendimento presencial da instituição para a modalidade *online*. Assim, visa dar continuidade à missão pretendida: reatar **laços** familiares e conectar pessoas, porém, no presente momento, de modo virtual. Dessa maneira, as pessoas que têm necessitado de atendimento poderão obtê-lo remotamente, sendo oportunizada, portanto, a realização de sessões de mediação *on-line*.

Logo, o presente trabalho científico tem por objetivo descrever o procedimento de mediação virtual desenvolvido pelo Projeto Laços de Família. Especificamente, serão indicadas as fases do atendimento remoto, as benéncias e desafios do procedimento na modalidade virtual, bem como os resultados obtidos através das mediações *on-line* realizadas no período de maio e junho do corrente ano, período imediatamente posterior ao reconhecimento do estado de calamidade pública no estado do Ceará pelo Governo Federal.<sup>6</sup>

## 1. ATUAÇÃO DO PROJETO LAÇOS DE FAMÍLIA EM TEMPOS DE PANDEMIA

Em 16 de março de 2020, o poder executivo da cidade de Sobral, no Estado do Ceará, decretou estado de emergência no âmbito do aludido município, bem como fixou medidas

<sup>5</sup> Hironaka (2008, p.54, apud DIAS, 2020, p.48)

<sup>6</sup> O Governo Federal reconheceu estado de calamidade pública em todo o estado do Ceará através da portaria nº 1.237, publicada em 30 de abril de 2020, no diário oficial da união.

de enfrentamento ao *Sars-CoV-2*, através do decreto nº 2.371<sup>7</sup>. Diante dessas circunstâncias, o projeto Laços de Família, sediado em Sobral, suspendeu as atividades presenciais e iniciou o planejamento de suas práticas direcionadas para o período sequente, com o escopo de evitar que os usuários dos serviços do projeto ficassem desassistidos, em potencial aqueles que aguardavam pela ocorrência de mediação previamente agendada.

Assim, a instituição, a partir da data supracitada, deu início à realização de contato telefônico com os assistidos que estavam aguardando atendimento, remarcando-o para o mês subsequente. Todavia, em 31 de março, conforme boletim epidemiológico disponibilizado pela Secretaria de Saúde do Município<sup>8</sup>, Sobral possuía 5 casos confirmados de pessoas infectadas pelo COVID-19 e 299 suspeitos. Isto posto, com o aumento constante do número de casos, o município seguia em estado de emergência e conseqüentemente, a coordenação do Laços de Família decidiu por realizar estudos acerca dos métodos que poderiam ser utilizados para manter os atendimentos do projeto, entretanto, de maneira remota.

De fato, no mês de abril as atividades foram centralizadas em ligações telefônicas para informar a suspensão de atividades presenciais por tempo indeterminado, bem como para realizar o acompanhamento das demandas, de modo a verificar cumprimento de acordos pretéritos e averiguar o surgimento de novos conflitos e demandas.

Outrossim, relevante mencionar que ainda em abril foi desenvolvida metodologia de atendimento *on-line* no que tange às mediações. Dessa forma, através da defensora pública atuante no projeto, o fluxo de atendimento presencial foi adaptado para a modalidade virtual, e assim, as mediadoras com atuação no Laços de Família receberam o devido treinamento para dar início à realização do procedimento mediativo através de plataformas virtuais.

Ainda nestas circunstâncias, o aprimoramento do procedimento desenvolvido e a organização devida para atender as demandas, sem desconsiderar os princípios que regem a mediação de conflitos, tornaram-se imprescindíveis diante da publicação do decreto municipal nº 2.418<sup>9</sup>, datada de 07 de maio de 2020, o qual intensificou as medidas de distanciamento social por motivo da grande propagação do Coronavírus, instituindo o momento popularmente conhecido no Brasil como *lockdown*.

Dessarte, além de cautela e zelo necessários ao se desenvolver o procedimento virtual de mediação, inquestionável se fez maior divulgação que esse serviço estava sendo prestado pelo Laços de Família, de maneira que os assistidos e profissionais de áreas relacionadas, tais como serviço social, direito e psicologia, por exemplo, obtivessem conhecimento da prestação desse serviço inovador na cidade. Assim, a por meio da supervisão da Defensoria Pública de Sobral, e de igual maneira, da coordenação do projeto Laços de Família, fora promovido o “Webinário de mediações *on-line* – Relatos de experiências”<sup>10</sup>

<sup>7</sup> Decreto nº 2.371, publicado em 16 de março de 2020 no diário oficial do município de Sobral- Estado do Ceará.

<sup>8</sup> Boletim epidemiológico diário do município está disponível em: < <http://www.sobral.ce.gov.br/informes/principais/boletim-covid-19-em-sobral>>. Acesso em 13 de junho de 2020.

<sup>9</sup> Decreto nº 2.418, publicado em 07 de maio de 2020 no diário oficial do município de Sobral- Estado do Ceará.

<sup>10</sup> Evento noticiado em: < <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/mediacoes-on-line-do-nusol-e-projeto-lacos-de-familia-chegam-a-95-de-acordos-em-sobral/>>. Acesso em 14 de junho de 2020.

através da plataforma zoom, em 28 de maio, o que, irrefutavelmente influenciou no aumento das demandas remotas do projeto no mês de junho. Em verdade, houve aumento de 31,08% no número de atendimentos realizados com relação ao mês de maio, quando se iniciou o procedimento<sup>11</sup>.

Por conseguinte, a mediação virtual tem funcionado durante o isolamento social como importante instrumento pacificador, atuando na manutenção de vínculos afetados e no desenlace de conflitos potencializados no contexto de isolamento, como os casos de guarda e convivência de menores com o pai e nas demandas que envolvem pensão alimentícia, haja vista que a renda mensal de muitos alimentantes encontra-se afetada pelos prejuízos sofridos pela economia brasileira nesse período, através do aumento no desemprego, conforme pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)<sup>12</sup>.

## **2. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO *ON-LINE***

Inicialmente, antes de adentrar às minúcias pertinentes ao procedimento de mediação virtual desenvolvido pela equipe multidisciplinar do projeto Laços de Família e consequentemente validado pela coordenação deste, faz-se imprescindível indicar a gênese das demandas acolhidas no período objeto de estudo, isto é, maio e junho do corrente ano.

Assim, neste cenário, as demandas atendidas podem ser provenientes de:

1. Casos já em trâmite no projeto em período anterior à declaração do estado de pandemia pela OMS, cujas mediações presenciais estavam previstas para os meses subsequentes;
2. Novas demandas espontâneas, surgidas através de contato telefônico dos assistidos<sup>13</sup> com o projeto, já no momento de isolamento social;

---

<sup>11</sup> Comparação de dados realizada através das estatísticas de maio e junho do Projeto Laços de Família com relação ao número de atendimentos realizados. As estatísticas foram fornecidas pela coordenação administrativa do projeto.

<sup>12</sup> Conforme pesquisa realizada pelo IBGE, no primeiro trimestre do ano de 2020 houve aumento de 12,2% do nível de desemprego no Brasil. Pesquisa disponível em: < <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/27535-desemprego-sobe-para-12-2-e-atinge-12-9-milhoes-de- pessoas-no-1-trimestre>>. Acesso em 14 de junho de 2020.

<sup>13</sup> Refere-se aos usuários dos serviços do Projeto Laços de Família. Optou-se pela utilização do aludido termo por ser este o utilizado na Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública (Lei complementar nº 80/94) para se referir aos que recebem assistência jurídica da Defensoria Pública em razões de vulnerabilidade de ordem econômica e/ou jurídico-social. A legislação indicada encontra-se disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp80.htm#:~:text=Art.,considerados%20na%20forma%20da%20lei.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm#:~:text=Art.,considerados%20na%20forma%20da%20lei.)>. Acesso em 12 de junho de 2020.

Desse modo, no acolhimento das demandas apresentadas, as quais necessariamente devem ser de cunho familiar<sup>14</sup>, é feito o levantamento de informações necessárias no que tange ao caso concreto em si, bem como são providenciadas explicações didáticas acerca do conceito de mediação, da figura do mediador de conflitos e do modo que as mediações têm sido realizadas no decorrer do período de isolamento social. Sucessivamente, é explorado, ainda no momento de acolhimento, se existe a possibilidade de participação dos interessados através dos meios remotos, eis que para participar de uma sessão de mediação *on-line* é indispensável que os mediados tenham acesso à internet e a um celular ou a um computador, ambos com câmera.

Superada a fase de acolhimento da pessoa que buscou o projeto, sequentemente é providenciado contato, preferencialmente através de ligação, com a pessoa convidada<sup>15</sup> a participar do procedimento. Neste contexto, havendo êxito ao contatar com esta segunda pessoa, é, de igual maneira que no acolhimento da demanda, explanada a dinâmica do procedimento, devendo ser questionado, ao final, se a pessoa aceita participar do procedimento mediativo, bem como se haveria possibilidade estrutural para tanto.

Assim, havendo triunfo sobre a possibilidade de participação e a concordância verbal dos envolvidos acerca da mediação virtual, é criado um grupo no aplicativo *WhatsApp*, o qual terá como participantes o mediador de conflito familiares do projeto Laços de Família, a pessoa que o buscou para atendimento, bem como seu convidado.

Neste contexto, através do aplicativo já indicado é coletada a anuência por escrito<sup>16</sup> dos participantes e, seguidamente, o mediador solicita a estes que enviem ao grupo formado uma imagem nítida de documento de identificação com foto com o intuito de confirmar a identidade destes assistidos. Após a devida confirmação de identidade, o mediador passa a requerer foto de outros documentos atinentes à demanda, tais como certidão de casamento, certidão de nascimento de filhos menores, dentre outros, a depender da demanda que será tratada.

Ocorrendo os envios necessários através de fotografia, o mediador agenda o dia e a hora em que irá ocorrer a mediação, bem como envia um arquivo que contém orientações por

---

<sup>14</sup> Atualmente, o projeto Laços de Família realiza atendimentos voltados para as demandas de divórcio, dissolução de união estável, reconhecimento de paternidade/maternidade (vínculo biológico ou afetivo), regularização de guarda de menores, regularização de convivência (visitas) de menores com os pais ou outros familiares, fixação, revisão e exoneração de alimentos, bem como promove o diálogo acerca de negociações referentes a débito alimentar proveniente de atraso no pagamento de pensão alimentícia fixada judicialmente ou acordada em título executivo extrajudicial;

<sup>15</sup> Na mediação desenvolvida no projeto Laços de Família utiliza-se a nomenclatura “assistidos” para os participantes da mediação, mas especificamente no que é referente à pessoa que será convidada a participar do procedimento de mediação extrajudicial atribui-se a nomenclatura “convidado (a)”. De fato, a voluntariedade é um dos princípios que orientam a mediação extrajudicial de conflitos, de maneira que só é possível a participação no processo mediativo se assim quiserem, conforme bem ensina o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça. Por tal argumento é que se utiliza a nomenclatura indicada, eis que, o contato com a pessoa de interesse da que passou pela fase de acolhimento será, indiscutivelmente, um convite.

<sup>16</sup> A anuência é coletada através de mensagem escrita no grupo de *WhatsApp*, como por exemplo: “Aceito participar” ou “Quero participar”.

escrito acerca da mediação virtual<sup>17</sup>, o qual fixa, inclusive, o aplicativo que será realizado que será utilizado para a realização da videoconferência, momento em que ocorrerá o efetivo diálogo entre os mediandos. No caso do projeto Laços de Família, a plataforma escolhida para a realização da sessão de mediação é o *zoom*<sup>18</sup>.

Por ocorrência do dia e do horário previamente agendados com os mediandos, o mediador procede com o envio de link gerado pela plataforma utilizada, por meio do grupo do *WhatsApp*. Neste cenário, após o devido acesso dos participantes à videoconferência e a realização de teste de funcionamento do áudio e da imagem dos presentes, inicia-se a efetiva mediação em todas as suas fases.

Dessa forma, é realizada apresentação do mediador que presidirá a sessão e em seguida inicia-se a declaração de abertura, momento em que são reiterados princípios da mediação e a dinâmica na qual esta ocorrerá<sup>19</sup>. Consecutivamente, inicia-se o momento de fala de um dos participantes e ao fim desta procede-se com a escuta ativa do outro mediando.

Findo o momento de fala e concluído o esclarecimento dos pontos controvertidos da demanda, passa-se à construção de propostas, e, havendo consenso sobre os pontos desejados, o mediador finaliza a fase de negociação e empreende a confecção do termo de acordo.

Destarte, o aludido termo de acordo extrajudicial será lido, ainda em videoconferência, de maneira que os participantes sejam capazes de compreender todo o teor do que fora escrito e finalmente operem a anuência deste, o que funciona em substituição às assinaturas do termo de acordo que antes eram coletadas no atendimento presencial. Neste sentido, importante mencionar que o momento de leitura do acordo e a consequente anuência aos seus termos é gravada<sup>20</sup> pelo mediador, de maneira a confirmar a formalização do consenso de vontades através do diálogo promovido na mediação virtual.

Por fim, após a ratificação do acordo pela defensora pública atuante no projeto, o mediador realiza o envio do referido termo ao grupo de *WhatsApp* para que os mediandos tenham acesso ao documento originário da mediação. No mais, nesta ocasião o mediador também enviará o comprovante de protocolo do acordo extrajudicial nos sistemas atinentes ao poder judiciário local para fins de homologação judicial.

---

<sup>17</sup> A carta de orientações reitera algumas características e princípios da mediação, tais como: imparcialidade, confidencialidade, autonomia de vontade das partes e igualdade entre estas, por exemplo. Ademais, são tecidos direcionamentos importantes acerca do local que cada mediando escolherá ficar no decorrer da sessão (importante que seja escolhido local sem barulhos externos ou frequente movimentação de terceiros), bem como sobre a importância de manter o aparelho escolhido (celular ou computador) com a carga necessária e de posicioná-lo de maneira a proporcionar visualização do rosto do mediando e a devida captação de voz.

<sup>18</sup> O mediador realiza as orientações necessárias acerca da plataforma escolhida, bem como ressalta a importância de realizar a instalação antecipadamente com o escopo de evitar imprevistos e comprometer a realização da sessão de mediação.

<sup>19</sup> Conforme Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça, p. 108.

<sup>20</sup> O momento de negociação não é gravado pelo mediador em atenção ao princípio da confidencialidade, disposto no artigo 2º, inciso VII, da Lei de mediação. De fato, consoante prega o artigo 30, §1º, da mesma lei “O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação(...)”.

### 3. POSSIBILIDADES E DESAFIOS DA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO *ON-LINE*

Diante dos casos atendidos pelo projeto Laços de Família que foram submetidos à mediação virtual nos meses de maio e junho é possível observar aspectos positivos da prática, sem ignorar, contudo, os desafios que se apresentam cotidianamente aos mediadores.

Com efeito, acerca do que é benéfico no procedimento em debate, primordial destacar a celeridade que os assistidos obtêm o acesso à mediação. Na prática, o projeto possui, atualmente, 4 mediadores, os quais, ao acolher uma demanda, prontamente já instauram o procedimento descrito no item anterior. Deveras, consoante informações fornecidas pela coordenação administrativa, o lapso temporal entre o acolhimento do assistido e a efetiva realização da sessão virtual de mediação pode ocorrer em até 2 dias úteis após ao primeiro contato com o projeto, aproximadamente, o que pode variar a depender da disponibilidade para participação dos próprios assistidos de determinado procedimento mediativo.

Ainda neste cenário, importante destacar as considerações da defensora pública Emanuela Vasconcelos Leite Costa<sup>21</sup>, supervisora do projeto Laços de Família e do Núcleo de Soluções Extrajudiciais (Nusol), em matéria divulgada no site da Defensoria Pública do Estado do Ceará, no que é referente à prestação das mediações virtuais realizadas neste período:

O meio virtual faz a gente ganhar tempo. E, se não tiver acordo, a gente logo em seguida entra com ação judicial. Ou seja: não há o que a pessoa perder se tentar a mediação. Mas claro que resolver extrajudicialmente é sempre o melhor caminho, especialmente em se tratando de demandas de família. [...]

Multidisciplinar, o Laços de Família também tem proporcionado aos seus mediandos suporte psicológico e jurídico, tendo em vista que, nas atuais circunstâncias, a psicóloga, bem com a defensora pública atuantes no projeto têm acompanhado os assistidos através de videoconferência ou por meio de ligações, agendando sessões de atendimento ou orientação jurídica, respectivamente. No âmbito dos atendimentos jurídicos, 10,76% e 5,07% dos assistidos que receberam atendimento do projeto, em maio e em junho, necessariamente nesta ordem, solicitaram esclarecimentos na seara judicial.

Interessante pontuar que a mediação desenvolvida por meios remotos é capaz de romper com as barreiras geográficas, tendo em vista que possibilita a conexão e a comunicação intermediada pelo mediador entre pessoas que residem em cidades ou até mesmo estados distintos, sendo este um argumento para a utilização continuada da mediação *on-line* após o fim do isolamento social, nestas hipóteses.

Neste sentido, a assistida C.C.P buscou o projeto Laços de Família em maio com a intenção de ter um momento de diálogo, através da mediação, com o pai de sua filha, C.R, para tratar especificamente sobre a pensão alimentícia que estaria atrasada desde outubro

<sup>21</sup> Considerações extraídas da matéria “Mediações online do Nusol e projeto Laços de Família chegam a 95% de acordos, em Sobral”, publicada em 26 de maio de 2020. Disponível em: < <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/mediacoes-on-line-do-nusol-e-projeto-lacos-de-familia-chegam-a-95-de-acordos-em-sobral/>>. Acesso em: 14 de junho de 2020.

de 2019. No momento de acolhimento realizado por contato telefônico, a assistida C.C.P relatou que residia em Aracatiçu, distrito de Sobral, e o genitor da criança residia na cidade de Meruoca, sendo tais localidades separadas por uma distância de 118 km<sup>22</sup>, aproximadamente. Além disso, informou que possuía apenas o contato telefônico do pai da criança e que já havia firmado, em momento anterior, acordo extrajudicial com o pai da criança e que solicitara cumprimento judicial da sentença homologatória do acordo, porém não havia obtido resultados deste procedimento até o momento em que havia resolvido buscar o Laços de Família.

Então, por meio da mediação virtual realizada no projeto foi possível reunir os pais da menor A.P.R e ambos tiveram a oportunidade de dialogar sobre os motivos pelos quais a pensão alimentícia estava em atraso, bem como de indicar as necessidades de criança. E como desfecho desta história, os genitores celebraram novo acordo extrajudicial, construído a partir de soluções por eles elaboradas. Seguidamente, em acompanhamento à demanda, C.C.P e C.R informaram estar satisfeitos com o diálogo oportunizado e que o novo termo de acordo está mais adequado às suas atuais necessidades, o que, portanto, tem possibilitado o fiel cumprimento de seus termos.

Em contrapartida, a prática inovadora em debate também encontra desafios diários. O maior deles é a exclusão digital e a falta de informação dos assistidos acerca dos recursos tecnológicos utilizados na mediação *on-line*. Embora no Brasil 4 a cada 5 residências tenham internet, consoante se extrai de pesquisa realizada pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação, divulgada pelo IBGE<sup>23</sup>, aproximadamente 45,960 milhões de brasileiros não utilizam internet em casa por motivos diversos.

Voltando-se para a atuação do Laços de Família, a grande maioria dos assistidos utiliza internet em casa, seja por meio de *wi-fi*, seja por dados móveis das operadoras. Entretanto, em algumas ocasiões ainda existem demandas que terão que aguardar o retorno das atividades presenciais para obter atendimento, tendo em vista a ausência de rede de dados que possibilite a participação em uma sessão virtual.

Em outras ocasiões, verifica-se que os assistidos possuem internet em casa, porém não dispõem de computador ou celular do modelo *smartphone*, ou seja, os aparelhos que possuem não comportam a instalação dos aplicativos utilizados (*WhatsApp* e *zoom*) na mediação virtual.

Por fim, é razoável pontuar questionamentos acerca da confidencialidade do procedimento mediativo na modalidade remota. Em verdade, este princípio além de encontrar-se

---

<sup>22</sup> Informações oriundas do google maps, disponível em: <<https://www.google.com/maps/dir/Aracatiçu,+Sobral+-+CE/Meruoca,+CE/@-3.7668374,-40.484843,10z/data=!3m1!4b1!4m1!4m1!3!1m5!1m1!1s0x795552aa6e14025:0x6db425285ec7dcc6!2m2!1d-40.0210039!2d-3.8800588!1m5!1m1!1s0x7eae8b5a5960ef5:0x65c7771e5c120886!2m2!1d-40.454378!2d-3.5413981!3e0>>. Acesso em 10 de junho de 2020.

<sup>23</sup> Detalhes da pesquisa disponíveis em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2020/04/29/internet-chega-a-4-em-cada-5-lares-diz-ibge-excluidos-digitais-somam-45960-mi.htm>>. Acesso em: 14 de junho de 2020.

fixado na lei de mediação como preceito norteador das sessões, é mencionado na em obras científicas como princípio diretamente relacionado aos participantes, como bem ensinam Almeida e Paiva<sup>24</sup>, vejamos:

Em relação aos participantes, o mediador deve ajuda-los a negociarem o grau de sigilo a ser mantido sobre as informações obtidas durante a mediação e instruí-los em relação à seriedade ética desse compromisso. [...] Alguns acordos de participação em mediação podem determinar que os envolvidos não revelem qualquer detalhe ou informação obtida durante o processo [...] os fatos ali expostos não devem ser divulgados, sob pena de quebra da confiança – um dos pilares da mediação – e a violação do preceito ético.

Então, no contexto da mediação on-line podem vir a ser questionados pontos sobre a confidencialidade, por parte dos mediandos. Deveras, não há como se ter controle, por parte do mediador que preside a sessão, no que é referente à presença ou passagem de terceiros (familiares, amigos, desconhecidos), pelo local escolhido pelo mediando para participar da videoconferência, o que, pode vir a comprometer a confidencialidade dos fatos expostos na mediação, a depender do sigilo negociado entre os participantes.

Por fim, importante destacar que os resultados obtidos com a mediação desenvolvida por meios remotos têm apresentado crescimento considerável e o procedimento tem sido cada vez mais aprimorado pelo projeto, de modo que no mês de maio 16 mediações virtuais foram realizadas. Já no mês de junho, o número de mediações realizadas por meios virtuais cresceu para 20, tendo 80% destas originado acordos extrajudiciais satisfatórios entre os participantes.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do conceito de “vir a ser”<sup>25</sup> aplicável ao instituto da família, faz-se necessário “fechar os olhos para um sem-número de fatos sociais essencialmente representativos da família, mas que por vezes não se encaixariam nas letras frias de um invólucro qualquer do direito positivado”<sup>26</sup>.

Assim, diante da pluralidade que cerca a o instituto da família, inegável que conflitos também plurais, das mais variadas ordens, atinjam-no em algum momento. Nesse sentido, sob o olhar de Cappelletti e Garth (1988) resta imprescindível escolher o meio mais adequado a resolução destes impasses surgidos cotidianamente.

Então, sob esta ótica, defende-se que a mediação de conflitos familiares seja o método autocompositivo mais apropriado para restabelecer o diálogo entre componentes de uma família, de modo a conectá-los e a empoderá-los para que resolvam os próprios conflitos

<sup>24</sup> ALMEIDA, D. A. R.; PAIVA, F. Princípios da mediação de conflitos. Separata de: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. **Mediação de Conflitos**: Para iniciantes, praticantes e docentes, 2019, p. 104-105.

<sup>25</sup> Hironaka (2008, p.54, apud DIAS, 2020, p.48)

<sup>26</sup> Hironaka (2008, p.54, apud DIAS, 2020, p.48)

através de soluções criativas. Assim, em tempos da pandemia decorrente da grande propagação do vírus *Sars-CoV-2*, o Laços de Família tem realizado ações no sentido de dar continuidade à cultura do diálogo e a à resolução extrajudicial de conflitos através da mediação, todavia, pelos meios remotos existentes, tais como *WhatsApp* e *zoom*.

Destarte, conforme estudado e já descrito, tem-se que o procedimento adotado pelo Laços de Família, em Sobral, no Estado do Ceará, revela-se como célere, completo e extremamente satisfatório para os assistidos que tem utilizado o aludido serviço de mediação virtual, haja vista que não se faz necessário aguardar o fim do isolamento social para dialogar sobre temática que é objeto de conflito no âmbito familiar. Ainda neste contexto, alguns desafios persistem no que é referente à prática debatida, uma vez que alguns usuários do serviço fazem parte do percentual de excluídos digitalmente e dúvidas acerca da confidencialidade do procedimento ainda pairam sobre este.

Porém, é perceptível que, apesar das dificuldades enfrentadas, conclui-se que a mediação virtual, cujo procedimento fora desenvolvido pela equipe multidisciplinar e posteriormente validado pela coordenação do projeto em comento, é satisfatória a ponto de se cogitar manter a utilização da mediação na modalidade *on-line* em momento posterior ao isolamento social nos casos em que os assistidos residirem em cidades ou estados distintos, por exemplo. Ademais, importante destacar que a mediação *on-line* tem sido relevante na formação de acadêmicos do 10º semestre do curso de Direito da UNINTA, tendo em vista que, através do Núcleo de Práticas Jurídicas, tem sido possível a atuação reflexiva destes, como observadores, nas mediações realizadas no projeto Laços de Família.

Portanto, diante dos resultados apresentados por ocasião do presente estudo, resta inquestionável que os percentuais crescentes de adesão dos assistidos ao procedimento, mais especificamente no mês de junho, denotam que a prática tem funcionado como instrumento de acesso à justiça para essas pessoas, sobretudo, tem representado meio louvável de impedir a potencialização de conflitos no âmbito familiar, através do diálogo facilitado pelo mediador, em atenção aos princípios elencados na lei de mediação vigente.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PAIVA, Fernanda. Princípios da mediação de conflitos. Separata de: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos: Para iniciantes, praticantes e docentes**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2019. cap. 5, p. 101-110. ISBN 978-85-442-2694-0.

BOLETIM | Covid-19 em Sobral. [S. l.], 2020. Disponível em: <http://www.sobral.ce.gov.br/informes/principais/boletim-covid-19-em-sobral>. Acesso em: 13 jun. 2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016

BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. [S. l.], 1994. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp80.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm). Acesso em: 12 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Brasília, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 1 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 25 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. [S. l.], 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 2 jun. 2020.

BRASIL. **Portaria nº 1.237, de 29 de abril de 2020.** Reconhece o Estado de Calamidade Pública no Estado do Ceará/CE. [S. l.], 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-1.237-de-29-de-abril-de-2020-254675155>. Acesso em: 2 jun. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988. Disponível em: <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>. Acesso em: 1 jun. 2020.

DIAS, Maria Berenice. **Manual de Direito das Famílias.** 13. ed. rev. e aum. Salvador: Juspodivm, 2020. ISBN 978-85-442-3075-6.

MEDIAÇÕES online do Nusol e projeto Laços de Família chegam a 95% de acordos, em Sobral. [S. l.], 26 maio 2020. Disponível em: <http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/mediacoes-on-line-do-nusol-e-projeto-lacos-de-familia-chegam-a-95-de-acordos-em-sobral/>. Acesso em: 14 jun. 2020.

SOBRAL. **Decreto nº 2.371, de 16 de março de 2020.** DECRETA ESTADO DE EMERGÊNCIA NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE SOBRAL E ESTABELECE MEDIDAS PARA ENFRENTAMENTO DO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19), E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS. [S. l.], 2020. Disponível em: <http://www.sobral.ce.gov.br/diario/public/files/diario/9bf7ba4ae2931bdf14b3a48b5240d141.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2020

SOBRAL. **Decreto nº 2.418, de 7 de maio de 2020.** INTENSIFICA AS MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL EM RAZÃO DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19), E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS. [S. l.], 2020. Disponível em: <http://www.sobral.ce.gov.br/diario/public/files/diario/daa8c44c20a055b242a06e03b4162ca6.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2020.

UNA-SUS, Ascom SE. Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus. *In: Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus.* [S. l.], 11 mar. 2020. Disponível em: <https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-hotsaude-declara-pandemia-de-coronavirus>. Acesso em: 11 jun. 2020.