



CEJUSCs Digitais e acesso à justiça : Mediações online, Celeridade e Alcance da Resolução de Conflitos

Gustavo André

Ingrid Caroline

Maria Eloysa da Silva Garcia

Pérola Machado

Thayna Lopes Sampaio

Vitoria Lima de Barros

Resumo: De forma introdutória, este trabalho busca analisar como essa mediação digital tem contribuído para ampliar o acesso à justiça no país. Apesar dos avanços tecnológicos e normativos, a intermediação virtual ainda enfrenta desafios relevantes, como a dificuldade de acesso à internet, a exclusão digital e a adaptação dos mediadores a esse novo formato. Para isso, foram analisados estudos, dados oficiais e as principais normas que regulam essa prática. Os resultados indicam que a mediação online trouxe mais agilidade, redução de custos e permitiu que pessoas em regiões remotas ou com dificuldades socioeconômicas pudessem resolver seus conflitos de forma mais fácil, mantendo a validade jurídica dos acordos conforme os princípios do Direito Civil. Além disso, a conciliação digital contribui para a redução da litigiosidade e para a promoção da pacificação social, alinhando-se às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e aos preceitos constitucionais. No entanto, ainda é necessário superar barreiras tecnológicas e garantir que todos saibam utilizar essas ferramentas. Por isso, conclui-se que a mediação online não substitui o atendimento presencial, mas funciona como um complemento importante para modernizar os métodos tradicionais de solução de conflitos e fortalecer o acesso à justiça no país.

Palavras-chave: CEJUSCs digitais; mediação on-line; acesso à justiça; efetividade dos acordos; inovação jurídica.

Abstract: Digital Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSCs) have established themselves as an important alternative for dispute resolution in Brazil, especially through online mediation. Despite technological and regulatory advances, virtual mediation still faces challenges related to digital inclusion and mediator adaptation. This study aims to analyze the functioning of digital CEJUSCs, the role of mediators, and compare the effectiveness of online agreements with those



reached in person. Digital conciliation expands access to justice, benefiting people in remote areas or those with socioeconomic difficulties, while maintaining the legal validity of agreements according to the principles of Civil Law. Furthermore, it contributes to reducing litigation and promoting social pacification, aligning with the guidelines of the National Council of Justice (CNJ) and constitutional precepts. Therefore, this study seeks to understand how online conciliation strengthens access to justice and modernizes traditional dispute resolution methods.

Key-words: Digital CEJUSCs; online mediation; access to justice; effectiveness of agreements; legal innovation.

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o acesso à justiça tem se consolidado como um dos pilares fundamentais do Estado Democrático de Direito, buscando sempre a efetividade das decisões judiciais. O sistema judiciário brasileiro enfrenta entraves históricos relacionados à morosidade, ao excesso de demandas e às desigualdades nos atendimentos jurisdicionais, o que compromete o direito ao acesso à justiça previsto no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988. Diante disso, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) buscou institucionalizar práticas de conciliação e mediação no âmbito do judiciário, com o objetivo de promover uma cultura de pacificação social e ampliar o acesso à justiça de forma eficiente, e com isso, foram implementados nos tribunais os Centros Judiciários de Resolução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), como meio para “desafogar” as demandas do judiciário, tratando-se de pontos de atendimento especializados em resoluções de conflitos de forma consensual, focando em formas pacíficas de resolver disputas.

Mais recentemente, com o avanço da tecnologia e a intensificação do uso de plataformas digitais, sobretudo durante a pandemia de COVID-19, impulsionaram a implementação dos chamados CEJUSCs digitais, que passaram a oferecer mediação online como alternativa ao modelo presencial, sem a necessidade de os interessados comparecerem ao tribunal presencialmente, facilitando ainda mais o acesso à justiça. Apesar de seu caráter inovador, essa modalidade ainda levanta importantes questionamentos que o presente artigo explora mais a frente, o estudo



adota uma abordagem qualitativa de caráter descritivo e comparativo, com o objetivo de compreender de que forma a mediação online realizada nos CEJUSCs se diferencia da mediação presencial quanto aos resultados dos acordos, assim como outros temas abordados no presente estudo: Quais são as atribuições e responsabilidades específicas dos mediadores no ambiente virtual? Em que medida os CEJUSCs digitais contribuem para ampliar o acesso à justiça, considerando as limitações impostas pela exclusão digital e pelos desafios tecnológicos? Tais indagações justificam a relevância do presente estudo, cujo objetivo é compreender o funcionamento das mediações online nos CEJUSCs, quais as diferenças em comparação ao modelo presencial e quais as atribuições que os mediadores possuem nas mediações realizadas de forma virtual.

2. DESENVOLVIMENTO

Para compreender como a mediação online nos CEJUSCs contribui para o acesso à justiça, é necessário, analisar o conceito e a estrutura desses centros, e sua função no sistema jurídico brasileiro, pretendemos abordar e compreender como a mediação online nos CEJUSCs, levantando questionamentos acerca das atribuições e responsabilidades dos mediadores no ambiente virtual e também como os CEJUSCs ampliam o acesso à justiça considerando o contexto das limitações impostas pela exclusão digital e pelos desafios tecnológicos.

2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Em uma análise inicial, o acesso à justiça, previsto no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, constitui direito fundamental e condição de efetividade do Estado Democrático de Direito. Ademais, a nomenclatura indica que não se trata apenas da possibilidade formal de provocar o Judiciário, mas da concretização de uma tutela jurisdicional adequada, célere e justa para todos os envolvidos. Por esse viés, nota-se que, Cappelletti e Garth (1988) destacam que o acesso à justiça deve ser compreendido como direito de alcance substancial, que subentende-se desde a



remoção de barreiras econômicas e sociais até a criação de mecanismos alternativos de solução de litígios. Outrossim, no país essa visão encontrou expressão prática nas políticas públicas implementadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de modo que, com a institucionalização dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), responsáveis por difundir e consolidar uma cultura de pacificação social em meio à processos.

Destaca-se também que, a mediação, como instrumento privilegiado desses centros, insere-se em uma perspectiva de valorização da autonomia das partes e da construção de soluções consensuais, por meio de diálogos e da mediação propriamente dita e executada acerca das audiências. Segundo Bush e Folger (1994), a mediação transformativa não se limita a compor disputas pontuais, mas busca promover o reconhecimento mútuo e o empoderamento dos envolvidos, produzindo efeitos sociais mais amplos. Adversa a decisão judicial o acordo oriundo da mediação carrega maior legitimidade por resultar da vontade das partes, o que contribui para sua durabilidade e cumprimento espontâneo, de modo que facilite a celeridade e economia processual conforme o Art. 4º do Código Processual Civil (CPC), que garante às partes o direito à obtenção da solução integral do mérito do processo em tempo razoável. Assim, a adoção da mediação nos CEJUSCs atende tanto a uma finalidade instrumental, a redução da sobrecarga do Judiciário quanto à efetividade do acesso à justiça.

Com os desafios da pandemia de COVID-19, a necessidade de continuidade da prestação jurisdicional e a intensificação do uso de recursos tecnológicos impulsionaram a criação dos CEJUSCs digitais, viabilizando a condução de sessões de conciliação e mediação em ambiente virtual. Tal inovação acompanha as tendências do denominado *e-justice*, analisadas por autores como Contini e Lanzara (2014), que destacam a influência das tecnologias na reconfiguração da prestação jurisdicional. Observa-se que esses benefícios tornam-se fundamentais, bem como, redução de custos de deslocamento, o aumento da celeridade e a possibilidade de inclusão de pessoas residentes em locais remotos, ampliando o alcance da política pública de pacificação. No entanto, percebe-se também uma enorme lacuna social, ocasionada pela exclusão digital concomitantemente a perda de riqueza



comunicativa decorrente da ausência do contato físico, conseqüentemente a falta de confiabilidade em relação à proteção de dados pessoais.

A teoria da justiça procedimental, conforme expõe Tyler (2003), auxilia na compreensão desse panorama ao afirmar que a noção de justiça não se limita ao desfecho alcançado, mas está diretamente relacionada à forma como o processo é conduzido. Nesse sentido, impõe-se aos CEJUSCs digitais a responsabilidade de garantir que, mesmo em ambiente virtual, as partes sejam ouvidas, recebam tratamento digno e compreendam claramente as decisões e orientações, assegurando, assim, a legitimidade e a confiança no sistema de justiça.

Dessa forma, torna-se pertinente a análise comparativa entre a mediação presencial e a digital, visto que tal investigação possibilita compreender em que medida a utilização de recursos tecnológicos, além de aliviar a sobrecarga do Poder Judiciário, promove soluções mais eficazes, acessíveis e compatíveis com os princípios democráticos. Nessa perspectiva, o presente estudo justifica-se pela necessidade de avaliar se a virtualização da mediação se restringe a um mero avanço de ordem logística ou se efetivamente contribui para a democratização substancial do acesso à justiça no Brasil.

2.2 METODOLOGIA

O presente estudo se deu por meio de pesquisas qualitativas e foram analisados artigos científicos sobre o tema, como Sorrentino e Costa Neto (2020), Iwakura e Viana (2022), Pinho (2020), bem como dados institucionais disponibilizados por Tribunais de Justiça e pelo Conselho Nacional de Justiça. Também foram considerados marcos normativos, como a Lei nº 13.994, Lei nº 13.140/2015, a Resolução nº 358/2020 do CNJ, Resolução nº 263 do Tribunal de Justiça do Paraná, que regulamenta a mediação e a utilização de meios eletrônicos nos CEJUSCs, tanto quanto garantindo que os mesmos possam atuar também de forma remota, fortalecendo a institucionalização da mediação digital, Resolução nº 263/2020 que regulamenta a implementação do Fórum de Conciliação Virtual no



âmbito dos CEJUSCs do Paraná, estabelecendo procedimentos, diretrizes e rotinas para audiências virtuais como forma oficial de resolução de conflitos consensuais.

3.3 RESULTADOS

Sob a óptica dos dados obtidos, nota-se que a atuação dos CEJUSCs digitais mostra-se profícua no escopo de se apresentar como um novo mecanismo de otimização do acesso à justiça, notando-se resultados satisfatórios de natureza qualitativa. Por certo, pode-se atentar que o aumento da utilização da mediação online para garantir a perseverança das atividades forenses nos compassos em horários de calamidade sanitária correlacionou-se como fomento à legitimação dos atos da mediação digital em âmbito nacional brasileiro. O crescimento e a expansão da cultura digital contemporaneamente têm gerado um movimento intenso e denominado revolução digital que atinge, entre outros, o setor jurídico, com reflexos na atividade jurisdicional moderna. Com as inovações jurídicas constantemente superando-se, o mundo jurídico tem por força das inovações cada vez mais se visto indiscutivelmente detentor de um novo espaço e uma nova ferramenta para a virtualização da instrumentalidade forense. Com a nova forma da sociedade contemporânea, que toma por base as considerações de Sorrentino e Costa Neto (2020), para um judiciário eficaz, necessário se faz o real engajamento do judiciário para a absorção do processo de revolução digital. Inicialmente é preciso ressaltar que a sociedade está passando e passou por uma revolução tecnológica, portanto, com uma nova forma de compreensão do mundo, a atividade jurisdicional idem precisa acompanhar a evolução das tecnologias. Não promovendo tal adaptação, a atividade fica defasada modernamente. Para o Estados e o Poder Judiciário tal momento é único, e para além dos avanços tecnológicos ou dos desafios que eles impõem, a proposição adquire contornos relevantes no que se refere ao fortalecimento do institucional, à recuperação da confiança e da credibilidade e à real missão do Poder Judiciário. A Ciência Política tem apontado na história diversos desdobramentos e fatos que trataram do fortalecimento democrático de um governo



voltado aos direitos de seus cidadãos, e a principal ferramenta para tal êxito se deu pelas atividades que consideram a dinâmica do socioeconômica e a pluralidade do público-alvo, a partir de ferramentas deliberativas através do engajamento parético e do seu respeito para com à deliberação participativa, segundo Iwakura e Viana (2022).

Em relação aos aspectos meramente normativos, conforme a edição da Lei nº 13.994, de 24 de dezembro de 2020, por meio da qual foi incluído artigo que trata da conciliação por videoconferência entre as modalidades de sessão do Juizado Especial, bem como a edição da Resolução nº 358/2020 do Conselho Nacional de Justiça, que alterou e regulamentou a realização de audiências por videoconferência, autoriza normativas que consagrou a prática do modelo digital. Em âmbito local, destacam-se a edição da Resolução nº 263/2020 do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, tendo sido criado o Fórum de Conciliação Virtual do Instituto da Conciliação, que evidencia a criação de rotinas e a edição de normas procedimentais aos Juizados Especiais Virtuais. De forma semelhante aos CEJUSC presenciais, as normativas editadas estabilizaram as bases principais para a atuação dos CEJUSCs digitais como micro instituições de solução de conflitos. Empiricamente, as informações disponíveis nos relatórios das instituições consagram os resultados efetivos. No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, nota-se que o CEJUSC Virtual possui a continuidade e um crescimento no número de audiências e de acordos realizados, e o Tribunal tem se tornado referência nacional. O Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, com dados relativos ao ano de 2023, as conciliações digitais possuem ao todo 3.298 processos com acordos digitais no valor de R\$37.860.159,16, entre 2020 e 2023, conforme dados apurados, TR18 (2023). De outra parte, no Tribunal de Justiça de Rondônia, já no ano de 2020, após apenas dois meses de implementação, o número de audiências realizadas é de 217, considerando os conflitos solucionados de forma virtual, bem como a realização de 141 audiências, indicando a adesão de aproximadamente 65%, o que também parece alto para a modalidade virtual aplicada.



As indagações da natureza qualitativa trazem, portanto, a nova figura do mediador. No entender de Sorrentino e Costa Neto (2020), a essência da mediação online é diferenciada e possui nova compreensão das relações interativas no ambiente virtual. Desse modo, de forma similar às questões técnicas tratadas, os mediadores passam a enfrentar desafios diferenciados para assegurar a sua competência no ambiente modulável, quais sejam: as questões técnicas que podem comprometer a realização da audiência virtual, como a baixa qualidade do sinal de internet; e adotar estratégias para assegurar a identidade dos mediadores e das partes do conflito, bem como com as interações que vão exigir o uso alternativas e o uso racional do correspondente presente; e a ausência da expressão gestual na comunicação, que marcará a não presencialidade e o reconhecimento. As alterações na atuação na mediação via internet são entendidas por Iwakura e Viana (2022), em seguida, o número da demanda, a economicidade, a celeridade, e a eficácia. Pinho (2020) faz também considerações sobre a questão do alcance territorial dos CEJUSCs no contexto com a realização remota das audiências, disputas com partes afastadas da comarca pela ausência de se deslocar, o que pode dar um aporte e avanço em questões como à justiça social e ao próprio princípio que preveem a implementação progressivamente.

Entretanto, as preparações trazem um problema estrutural que se repete: a exclusão digital. Apesar do avanço promovido e da importância, tal novo modelo implica na utilização de tecnologias por intermédio de internet banda larga e dispositivos tecnológicos, o que pode significar um retrocesso no que refere ao acesso à justiça. Estima-se que com a adesão ao modelo virtual e a mediação processual acontecerão exclusões de pessoas que, portanto, não possuem acesso à internet de alta capacidade ou computador e não são aptas a manusear essa tecnologia, permanecendo à margem do sistema e gerando uma mídia da contemporaneidade atendendo uma maioria ou um grupo/segmento econômico e social. Uns estagnaram, uma estagnação ou afastamento dependem das políticas inclusivas de acessibilidade e utilização. Os CEJUSCs, portanto, deverão enfrentar o



seu papel social ou não idôneo, como as leituras da atualidade referem aos segmentos mais detentores do patrimônio na sociedade e da implementação dos CEJUs e aos entregues serviços positivos e satisfatoriamente otimizados. Ao alcançar tais objetivos, a adesão digital preparou o descompasso no muito capaz de novos acordos e coaduna e a implementação da mediação experimental a continuidade e expansão. Em comparação aos CEJUSCs presenciais, observaram-se resultados ainda mais positivos, com maioria nos índices de acordos, além de superação dos processos com duração benéfica e otimismo social implementado.

3.4 DISCUSSÃO

Comparar a mediação online com a presencial não é apenas avaliar tecnologia, mas entender até que ponto o acesso à justiça é real. O Jus.br já reúne mais de 500 mil usuários e soma cerca de 10,5 mil acessos por dia. Do total, quase metade são advogados, mas também há 36% de cidadãos comuns. Esses números mostram que a via digital deixou de ser promessa e passou a ser prática consolidada.

Entretanto, os dados revelam fragilidades. Para 96% dos magistrados, o acesso à justiça depende diretamente da internet. Além disso, 70% apontam que a população não sabe como usar essas ferramentas, e o mesmo percentual indica que falta domínio tecnológico entre os usuários. Isso significa que os canais digitais existem, mas não necessariamente são acessíveis de forma plena.

Ademais, percebe-se que a desigualdade digital reforça esse problema. Outrossim, o IBGE mostra que 7,5% dos domicílios brasileiros ainda não têm internet, o que representa quase 6 milhões de casas. No Nordeste e no Norte, a exclusão é maior, alcançando cerca de 10%. A consequência é clara: a mediação online amplia as possibilidades de acesso, mas, ao mesmo tempo, mantém milhões de pessoas à margem.

Portanto, a questão não é decidir qual modelo é superior, mas sim como tornar ambos funcionais sem aumentar a exclusão. A mediação digital precisa ser



vista como complemento, não substituição, garantindo que o discurso de democratização corresponda à prática.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da mediação online nos CEJUSCs evidencia que a virtualização desse instrumento representa um avanço significativo para o acesso à justiça, sobretudo pela ampliação da celeridade, redução de custos e inclusão de pessoas em localidades remotas. Os dados dos tribunais demonstram resultados positivos tanto em número de audiências quanto de acordos, consolidando a prática digital como realidade no sistema judiciário brasileiro.

Contudo, permanecem desafios relevantes, como a exclusão digital, a falta de domínio tecnológico por parte da população e a perda de elementos comunicativos que o contato presencial proporciona. Assim, a mediação online não deve ser vista como substituta do modelo presencial, mas como complemento capaz de ampliar as possibilidades de pacificação social.

Dessa forma, a efetividade da justiça no Brasil dependerá da coexistência equilibrada entre os dois formatos, garantindo que a inovação tecnológica esteja aliada à inclusão social, à legitimidade dos acordos e ao fortalecimento da confiança no Poder Judiciário.

5. REFERÊNCIAS

Catelli, Andréa S. Mediação online: um caminho para a democratização do acesso à justiça. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, v. 43, p. 1-25, 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/108755>. Acesso em: 28 ago. 2025.



EPIC 2025

XII ENCONTRO DE PESQUISA, XVI ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E
II ENCONTRO DE ENSINO E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



Bizetto, Milene; Duarte, Néli F. P.; Assunção, Fabrício B. A mediação como forma de acesso à justiça: perspectivas e desafios na era digital. Revista Humanidades e Inovação, Palmas, v. 10, n. 2, p. 303–319, 2023. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/7884>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Menegon, Fábio O. T.; Bellinetti, Leonardo F. Acesso à justiça e as novas tecnologias: o uso de online dispute resolution no contexto brasileiro. Revista de Direito Público da Procuradoria-Geral do Município de Londrina, Londrina, v. 12, n. 2, 2023. Disponível em: <https://aprolon.com.br/pkp/ojs/index.php/rdp-pgmlondrina/article/view/273>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Lagrasta, Valéria F. Inovações tecnológicas nos métodos consensuais de solução de conflitos. São Paulo: Saraiva, 2022. E-book. ISBN 9786553621992. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553621992>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Fornasier, Mateus de O.; Schwede, Matheus A. As plataformas de solução de litígios online (odr) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p. 568–598, jan./abr. 2021. DOI: 10.12957/redp.2021.54790. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/54790>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Manual de mediação judicial. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. 387 p. ISBN 978-85-7804-053-6. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/handle/123456789/563>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR). Resolução nº 263/2020 – Nupemec: dispõe sobre o fórum de conciliação virtual e seu uso no âmbito dos centros judiciários de solução de conflitos – cejuscs do estado do paraná e dá outras



providências. Curitiba: TJPR, 2020. Disponível em:
<https://www.tjpr.jus.br/legislacao-atos-normativos/-/atos/documento/4607539>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Cappelletti, Mauro. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. 168 p. Disponível em:
<https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Zanferdini, Flávia de Almeida Montingelli; Oliveira, Rafael Tomaz. Pluralismo jurídico, tecnologia e a resolução online de conflitos: legal pluralism, technology and online dispute resolution. Revista da Faculdade de Direito da UFG, Goiânia, v. 43, p. 1–22, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5216/rfd.v43.59028>. Disponível em:
<https://www.revistas.ufg.br/revfd/article/view/59028>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Iwakura, Carolina R.; Viana, Paulo L. S. Judiciário digital: o que é mito e o que é verdade sobre as barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. Confluências: Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito, Niterói, v. 24, n. 1, p. 140–157, 2022. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/confluencias/article/view/53738>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Moreira, Thais R.; Santos, Kelly E. G. Acesso à justiça e tecnologia: reflexões necessárias para o contexto brasileiro. Revista Em Tempo, [s. l.], v. 20, n. 1, p. 1–18, 2020. Disponível em: <https://revistaemtempo.com.br/index.php/emtempo/article/view/617>. Acesso em: 28 ago. 2025.

Pinho, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação online e as novas tendências em tempos de virtualização por força da pandemia de covid-19. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 357–378, jan./abr. 2020. DOI: 10.12957/redp.2020.49435. Disponível em:
<https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/49435>. Acesso em: 28 ago. 2025