

ONLINE DISPUTES RESOLUTION: AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA E O ACESSO À JUSTIÇA PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

ONLINE DISPUTES RESOLUTION: VIDEOCONFERENCE HEARINGS AND ACCESS TO JUSTICE TO PEOPLE WITH DISABILITIES

Marina Corrêa Xavier

Mestre em Direito do Estado pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo – USP.
Bacharel em Direito pela Universidade de Brasília – UnB.
Juíza de Direito Substituta do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT.
marinacorreaxavier@gmail.com

Nathanne Monize Costa Silva

Bacharel em Direito pela Universidade de Brasília – UnB.
Servidora Pública do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT.
nathanne.mcs@gmail.com

RESUMO

O presente artigo analisa a aplicabilidade concreta dos princípios do acesso à justiça, da duração razoável do processo e da isonomia, no contexto da realização de audiências de conciliação por videoconferência com a participação de pessoa com deficiência auditiva. Após breve apanhado teórico sobre o tema, trabalha-se o conceito de *Online Disputes Resolution* (ODR) e discorre-se sobre sua ampla utilização pelo TJDFT como forma de compatibilizar as audiências de conciliação com a suspensão de atos processuais determinada em razão das medidas de contenção da pandemia causada pela COVID-19. Diante do emprego da videoconferência como ferramenta para a realização das conciliações por parte dos CEJUSCs, indaga-se quais são as adaptações exigidas pela nova prática para se garantir efetivamente a inclusão das pessoas com deficiência. Com base na análise de um caso concreto vivenciado pelo CEJUSC de Ceilândia, verifica-se a possibilidade de promover a inclusão da pessoa com deficiência com o adequado emprego das novas tecnologias de modo a compatibilizar os princípios da isonomia, da duração razoável do processo e do acesso à justiça com a realização de audiências por videoconferência. Chega-se, assim, à conclusão de que a adoção do modelo de videoconferência para a realização de audiências de conciliação deve ser acompanhada de instrumentos que proporcionem o acesso ao sistema às pessoas com deficiência.

» PALAVRAS-CHAVE: CEJUSC. ACESSO À JUSTIÇA. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. ONLINE DISPUTE RESOLUTION.

ABSTRACT

This article examines the practical applicability of the principles of access to justice, reasonable duration of the process and equality in the context of conducting conciliation hearings by videoconference with the participation of a person with hearing impairment. After a brief theoretical study on the topic, the concept of *Online Disputes Resolution* – ODR is worked on and it is discussed its wide application by the Distrito Federal's Court of Justice as a way to reconcile the conciliation hearings with the suspension of procedural acts due to measures to contain the pandemic caused by COVID-19. Given the use of videoconferencing as a tool for reconciliation by the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSCs), it is asked what adaptations are required by the new practice to ensure that it effectively includes people with disabilities. Based on the analysis of a concrete case experienced by CEJUSC in Ceilândia, the possibility of promoting the inclusion of people with disabilities with the appropriate use of new technologies is verified, in order to make the principles of equality, reasonable duration of the process compatible and access to justice with videoconference hearings. Thus, the conclusion is reached that the adoption of the videoconference model for holding conciliation audiences must be accompanied by instruments that provide access to the system to people with disabilities.

» KEYWORDS: CEJUSC. ACCESS TO JUSTICE. PEOPLE WITH DISABILITIES. ONLINE DISPUTES RESOLUTION.

Artigo recebido em 30/6/2020 e aprovado em 21/9/2020.

INTRODUÇÃO

A sociedade atual é marcada pelo avanço exponencial do emprego da tecnologia digital em suas diversas áreas, inclusive na prestação de serviços públicos. Observa-se, gradualmente, a inserção de elementos tecnológicos no cotidiano do Poder Judiciário, a exemplo da tramitação exclusivamente eletrônica de novos processos, da digitalização de processos físicos, da utilização de gravação em mídia das audiências e mesmo da realização desses atos por meio de videoconferência. Com a suspensão dos atos presenciais imposta como medida de contenção da pandemia da COVID-19, esse processo foi acelerado, sobretudo no que concerne à realização de sessões de conciliação e mediação no Poder Judiciário. No âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), implantou-se a realização, em larga escala, dessas audiências por videoconferência.

Nascida de uma necessidade urgente, sem ser antecedida de estudo e planejamento para a gradual implementação, essa nova prática tem sido construída com base na experiência e gera importantes reflexões sobre os impactos da virtualização das sessões de mediação e conciliação na concretização dos princípios constitucionais do acesso à justiça, da isonomia e da duração razoável do processo.

Nesse contexto, este artigo pretende abordar a construção desse novo modelo de implementação dos métodos adequados de solução de conflitos sob a óptica da não discriminação da pessoa com deficiência e da viabilização de sua inclusão como forma de concretização dos princípios constitucionais citados. Para tanto, apresenta e analisa a primeira sessão de conciliação por videoconferência realizada no TJDFT com o auxílio de intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras), em processo ajuizado por pessoa com deficiência auditiva.

1 BREVES APONTAMENTOS SOBRE OS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DO ACESSO À JUSTIÇA, DA DURAÇÃO RAZOÁVEL DO PROCESSO E DA ISONOMIA

Não se pode falar em adequada prestação jurisdicional e em não discriminação das pessoas com deficiência nas audiências sem tratar, brevemente, dos princípios constitucionais que norteiam a formulação e a implementação das políticas públicas relacionadas ao Poder Judiciário, em especial os do acesso à justiça, da duração razoável do processo e da isonomia.

O princípio do acesso à justiça, também denominado acesso ao Poder Judiciário, direito à jurisdição ou direito fundamental de ação, é consectário da inafastabilidade da jurisdição, positivada no inciso XXXV do art. 5º da Constituição da República, que dispõe que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” e traz como desdobramento o direito de acesso à justiça.

Trata-se de direito que abrange não só a faculdade de provocar o Judiciário, mas de escolher o procedimento, o direito à tutela jurisdicional e ao recurso, por exemplo, (DIDIER, 2016, p. 179). O acesso à justiça deve orientar todas as fases, atos processuais e mesmo pré-processuais, no âmbito dos tribunais.

Ao lado do direito de acessar o Judiciário, encontra-se a garantia de que os processos tenham razoável duração, sem delongas e atrasos desnecessários. A Constituição da República prevê, em seu art. 5º, inciso LXXVIII, que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. Esse direito fundamental elenca um termo indeterminado, “duração razoável”, e não comina quaisquer sanções ou consequências jurídicas advindas de sua não observância. Ainda assim, ele tem o condão de direcionar: o legislador, para que elabore normas que permitam a prestação jurisdicional em prazo razoável; o administrador judiciário, para que organize os órgãos judiciários e adote técnicas de gerenciamento que permitam a regular tramitação do processo; e o juiz, que deve prestar essa tutela jurisdicional em prazo razoável (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2013, p. 762).

Tal princípio, todavia, não significa garantia a um processo necessariamente célere. Nas palavras de Canotilho (2009, p. 499):

Note-se que a exigência de um processo sem dilatações indevidas, ou seja, de uma proteção judicial em tempo adequado, não significa necessariamente justiça acelerada. A aceleração da proteção jurídica que se traduza em diminuição de garantias processuais e materiais (prazos de recurso, supressão de instâncias excessiva) pode conduzir a uma justiça pronta, mas materialmente injusta.

O que a Constituição busca afastar é a desproporcionalidade entre a complexidade do direito material postulado e a duração do processo. Nesse diapasão, Sarlet, Marinoni e Mitidiero (2013, p. 764) defendem a aplicação, no direito brasileiro, dos critérios para aferição racional da duração razoável do processo encontrados na jurisprudência da Corte Europeia de Direitos Humanos, quais sejam: a complexidade da causa, o comportamento das partes, o comportamento do juiz na condução do processo e a importância da decisão da causa na vida do litigante.

Vê-se, portanto, a preocupação do constituinte em garantir a todos o efetivo acesso ao Poder Judiciário, para que não haja lesão ou ameaça de lesão a direito que fique sem a devida proteção.

Essas garantias são especialmente relevantes no que diz respeito à proteção aos direitos da pessoa com deficiência, uma vez que o Poder Judiciário assume papel importante para assegurar o respeito e a concretização das medidas de inclusão e acessibilidade.

É importante compreender, nesse contexto, que a efetiva aplicação de tais princípios às pessoas com deficiência tem de estar em consonância com o princípio da isonomia, positivado no art. 5º do texto constitucional. Em atenção à igualdade material, o tratamento isonômico que o Poder Judiciário deve dispensar a todos lhe impõe a obrigação de tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade. Significa dizer, sob o aspecto processual, que deve haver tratamento igualitário entre as partes e que devem ser observados quatro aspectos (DIDIER, 2016, p. 99): a imparcialidade do juiz; a igualdade no acesso à justiça, sem discriminações; a redução de desigualdades que dificultem o acesso à justiça (financeira, geográfica, de comunicação etc.); e a igualdade no acesso às informações necessárias ao exercício do contraditório.

Por isso, para que as pessoas com deficiência tenham acesso à justiça e consigam ter suas demandas analisadas em prazo razoável, é necessário reduzir as barreiras e garantir a acessibilidade, por meio de tecnologias assistivas¹ que permitam a plena comunicação e informação.

2 A PROTEÇÃO AOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E OS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DA ISONOMIA, DO ACESSO À JUSTIÇA E DA DURAÇÃO RAZOÁVEL DO PROCESSO

A ordem constitucional brasileira é fundada no superprincípio da dignidade da pessoa humana, positivado no inciso III do art. 1º da Constituição da República (CR). Esse princípio constitui elemento do qual devem decorrer todas as escolhas políticas do nosso sistema.

Entre seus vários subprincípios, encontra-se o da não discriminação das pessoas com deficiência, cujas linhas gerais são delineadas pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. O diploma internacional foi internalizado e recebido em nosso ordenamento com *status* de norma constitucional, por meio do Decreto Legislativo 186, de 9/7/2008, conforme o procedimento previsto no § 3º do art. 5º da Constituição.

A regulamentação da convenção, por sua vez, é traçada pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), cujo art. 2º explicita o conceito de pessoa com deficiência nos seguintes termos:

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Adiante, o art. 4º do estatuto evidencia os princípios da dignidade humana e da igualdade e dispõe que “toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação”. Por discriminação, entende-se, conforme o referido estatuto:

Art. 4º, § 1º Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.

Portanto, diante da proteção conferida à pessoa com deficiência, nasce para o Estado o dever de implementar ações e coibir omissões que possam, de qualquer forma, discriminar essa parcela da população². Entre as obrigações impostas ao Estado está a de assegurar a acessibilidade, “direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social” (BRASIL, 2015a).

Para fins de proteção e inclusão da pessoa com deficiência, a acessibilidade é assim definida:

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se:

I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, **informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias**, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto

na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; (grifo nosso).

Percebe-se, portanto, que o direito à acessibilidade das pessoas com deficiência funciona como um direito instrumental, a partir do qual será então possível falar em concretização de quaisquer outros princípios fundamentais constitucionalmente previstos, a exemplo do acesso à justiça.

No que diz respeito à prestação jurisdicional, o art. 79 do estatuto impõe ao Poder Público o dever de “assegurar o acesso da pessoa com deficiência à justiça, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, garantindo, sempre que requeridos, adaptações e recursos de tecnologia assistiva”.

Para tanto, nos termos do art. 80, é obrigação do Judiciário oferecer:

[...] todos os recursos de tecnologia assistiva disponíveis para que a pessoa com deficiência tenha garantido o acesso à justiça, sempre que figure em um dos polos da ação ou atue como testemunha, participe da lide posta em juízo, advogado, defensor público, magistrado ou membro do Ministério Público.

Do quanto disposto nas normas acima, é evidente a preocupação tanto do constituinte derivado quanto do legislador em garantir a prestação jurisdicional às pessoas com deficiência, de maneira a viabilizar o exercício desse aspecto essencial da cidadania.

E, conforme se verá, uma das formas de concretização célere e efetiva dessa preocupação é por meio da inclusão de recursos de tecnologia assistiva que permitam a participação efetiva das pessoas com deficiência nas audiências de mediação e conciliação realizadas pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), em especial nos processos submetidos ao rito dos juizados especiais, em que a sessão de autocomposição é ato obrigatório e, na grande maioria das vezes, realizado pela parte sem assistência de advogado.

3 OS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

CEJUSC é a sigla utilizada para designar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, cuja criação foi determinada pelo Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução 125, de 29/11/2010. A referida resolução instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, com o intuito de difundir a cultura da pacificação social e de oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, os chamados meios adequados de resolução de disputas³, em especial os meios consensuais, como a mediação e a conciliação⁴.

No âmbito do TJDF, os primeiros CEJUSCs foram criados por meio da Portaria Conjunta 58 de 18/11/2011. Esses setores contam com juízes coordenadores, responsáveis pela homologação dos acordos, e estão diretamente ligados ao Núcleo Permanente de Conciliação e Mediação (NUPEMEC), que, por sua vez, está vinculado à Segunda-Vice-Presidência da Corte.

Os CEJUSCs têm como principal atribuição a realização das sessões de conciliação e mediação, processuais e pré-processuais, em matéria de competência de juizados e varas cíveis, de família e de execuções fiscais. Também realizam as chamadas oficinas de parentalidade, com o escopo de

provocar reflexões em pais e mães que estejam passando por conflitos relativos à ruptura da relação conjugal, além de outras atribuições previstas em portarias.

Até o início de abril de 2020, quase totalidade das audiências de mediação e conciliação realizadas pelos CEJUSCs ocorria de forma tradicional, com a presença física de todas as partes e do conciliador/mediador, em uma sala adequada, nas dependências do fórum.

Por realizarem as conciliações na totalidade das ações ajuizadas perante os juizados especiais do TJDF, os CEJUSCs sempre foram responsáveis por enorme fluxo de pessoas nas dependências dos fóruns, sendo cena cotidiana as salas de espera cheias e os seus balcões de informações muito movimentados.

4 ONLINE DISPUTES RESOLUTION (ODR)

Além da realização com a presença física de todos os atores envolvidos, as audiências de conciliação e mediação podem ser realizadas por meio da chamada ODR – *Online Disputes Resolution* (resolução de disputas *on-line*), que é quando as partes envolvidas em um conflito utilizam alguma tecnologia de comunicação e informação (*information and communications technologies – ICT*) para facilitar o diálogo entre elas e o trabalho em direção às tentativas de resolução desse conflito.

Susan Nauss Exon e Soomi Lee (2019, p. 122 e 123, tradução nossa) definem *Online Disputes Resolution* como “qualquer método de resolução de disputas que não seja presencial. Pode envolver telefones, muitos aspectos da internet (*e-mail, chat*, plataformas baseadas na *Web* projetadas especificamente para resolução de disputas), videoconferência e outras formas de projeção de áudio e de vídeo”⁵.

Por seu turno, Doug McQuiston e Sharon Sturges (2020, *Part 1*, p. 31, tradução nossa) conceituam a ODR como “um termo geral descrevendo uma variedade de plataformas *on-line*, programas e sistemas [...] portanto, qualquer mediação ou processo de resolução de disputas entregue remotamente”⁶. Gustavo Osna (2019, p. 16, tradução nossa), por sua vez, discorre a respeito como “a possibilidade de que, através de novas plataformas e caminhos também inovadores, se virtualize a resolução de conflitos”⁷.

No contexto da ODR, a tecnologia passa a ser elemento importante na sistemática processual. Nas palavras de Osna (2019, p. 17):

Más que de un simple proceso físico eventualmente digitalizado, se trata de aprovechar el dinamismo y la movilidad de contacto y de conexión ofrecidos en la red virtual como piezas centrales en la resolución de disputas. En otros términos, la tecnología no es un componente periférico, sino un elemento esencial de ese juego. (Grifo nosso).

É por isso que alguns autores dizem que há não só as partes e um terceiro imparcial, o mediador, mas também uma quarta parte, a tecnologia, e mesmo uma quinta parte, os *designers*, desenvolvedores e provedores dessa tecnologia⁸.

O emprego da resolução de conflitos *on-line* teve origem em meados dos anos 1990, quando as disputas na internet começaram a ocorrer. Inicialmente, despontou como uma forma de resolver as demandas advindas do comércio *on-line* e seus consumidores⁹. Hoje, a ODR é utilizada para conflitos oriundos, ou não, da internet (*online and off-line disputes*) e é empregada para solucionar desde causas mais simples e com valor menor até aquelas situações que envolvem complexidade e várias partes, como divórcio e partilha de bens.

Atualmente, o emprego da ODR apresenta diferentes possibilidades (EXON; LEE, 2019, p. 123-125). Pode ser usada para a realização da sessão de conciliação e mediação por meio do uso de alguma tecnologia (p. ex. telefone, *e-mail*, *chat* ou vídeo), dispensando a presença física das partes e do mediador no mesmo ambiente. Pode também ser utilizada como um procedimento híbrido, a exemplo da hipótese em que o mediador usa a tecnologia para fins administrativos e de programação e, em seguida, conduz a mediação em um ambiente presencial, ou quando o mediador começa uma sessão presencial e, em virtude da limitação temporal ou alguma outra questão, continua a sessão em uma plataforma *on-line*. Por fim, a ODR pode assumir a forma de um procedimento de disputa totalmente automatizado, por meio de companhias que desenvolvem seus próprios serviços de algoritmos e permitem que as partes postem suas propostas de acordo e seus interesses reais, mantida a confidencialidade do procedimento.

Embora a tecnologia se mostre cada vez mais presente em todas as áreas, quando se analisa o contexto específico das sessões de conciliação e mediação ocorridas no âmbito do TJDFT até março de 2020, percebe-se que a ODR era utilizada ainda de maneira muito incipiente. O emprego de videoconferência para a realização de audiências de conciliação remotas pelos CEJUSCs, antes da suspensão dos atos presenciais, era medida excepcional, utilizada apenas em casos extremos, em que o comparecimento da parte ao fórum ficasse inviabilizado.

Já o uso do procedimento híbrido, no período pré-pandemia, era mais comum, em razão da possibilidade de atendimento de demandas pré-processuais a partir de cadastro na plataforma do Portal Conciliar¹⁰. A ferramenta agenda automaticamente a sessão presencial, saindo a parte solicitante já ciente da data e do horário. Após esse agendamento, o servidor recebe a demanda e convida a parte requerida a participar de conciliação, a ser realizada no próprio fórum. Uma vez homologado, o acordo passa a ter força de título executivo judicial. Caso as partes não cheguem a um consenso, a ação poderá ser ajuizada, também, presencialmente.

Todavia, diante da suspensão dos atos presenciais determinada pela Administração do TJDFT, em razão da necessidade de contenção da disseminação da COVID-19, os CEJUSCs finalmente deram um passo à frente na inserção definitiva da *Online Disputes Resolution* em seu dia a dia: a realização maciça das sessões de conciliação e mediação em ambiente virtual. Se tal iniciativa não tivesse sido posta em prática, diversos processos teriam sido paralisados por meses, inclusive aqueles que tramitam perante os juizados especiais e que estão intrinsecamente ligados à celeridade processual.

5 A PANDEMIA DA COVID-19 E AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA NO TJDF

De acordo com o Ministério da Saúde, o Brasil teve o primeiro caso de COVID-19 registrado em 26 de fevereiro de 2020¹¹. Conforme as orientações da Organização Mundial da Saúde¹², evitar aglomerações e praticar o isolamento social são duas das principais medidas a serem tomadas para contenção da disseminação da doença. Em atenção ao novo contexto, o TJDF se viu diante da necessidade de restringir ao máximo o acesso de pessoas em seus prédios, tanto de seus servidores quanto do público externo, para evitar qualquer tipo de aglomeração.

Para tanto, editou diversas portarias, tendo sido a primeira delas a Portaria Conjunta 23 de 12/3/2020, que adotou o regime de teletrabalho como preferencial no âmbito do TJDF e determinou o funcionamento com o mínimo de estagiários e servidores necessários para a realização do atendimento presencial, em sistema de rodízio. Todavia, manteve a realização das audiências, inclusive as de conciliação e mediação, e os atos necessários às instruções processuais.

Quatro dias depois, com o rápido avanço da doença no Distrito Federal, a Portaria Conjunta 27 de 16/3/2020 determinou que os CEJUSCs suspendessem as oficinas de parentalidade e as sessões de conciliação e mediação. Previu, ainda, que os gestores deveriam avaliar a possibilidade de estas últimas serem realizadas por meio de videoconferência, com a utilização de tecnologias como *Skype* e *WhatsApp*.

Ato contínuo, a Portaria Conjunta 33 de 20/3/2020 prorrogou as medidas restritivas até o dia 30/4/2020, entre elas a suspensão da realização de quaisquer audiências no âmbito do primeiro grau de jurisdição.

Em 24 de março de 2020, a Portaria Conjunta 37 suspendeu o trabalho presencial de magistrados, servidores e colaboradores nas unidades judiciárias da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios nas quais foi implantado, de forma integral, o sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), assegurada a manutenção dos serviços e das atividades essenciais em regime prioritário e preferencial de teletrabalho. Em seguida, a Portaria Conjunta 43 de 31/3/2020 suspendeu, definitivamente, o trabalho presencial de magistrados, servidores e colaboradores nas unidades judiciárias da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

As medidas de prevenção foram prorrogadas, por prazo indeterminado, pela Portaria Conjunta 50 de 29/4/2020, que enfatizou a necessidade de utilização de ferramentas de videoconferência para a realização das audiências e sessões de julgamento. Essa portaria também vedou a atribuição de responsabilidade a advogados e procuradores em providenciarem o comparecimento de partes e testemunhas a qualquer localidade fora de prédios oficiais do Poder Judiciário para participação em atos virtuais. Previu também que os prazos dos processos eletrônicos, que haviam sido suspensos, voltariam a correr a partir do dia 4/5/2020.

De suma importância foi a Portaria Conjunta 52 de 8/5/2020, pois regulamentou a realização de audiências e sessões de julgamento por videoconferência no primeiro e segundo grau de jurisdição do TJDFT durante o período de regime diferenciado de trabalho. Previu que audiências por videoconferência possuem valor jurídico equivalente às aquelas presenciais, assegurada a publicidade dos atos e as prerrogativas processuais. Estabeleceu, em seu art. 4º, a gravação audiovisual do conteúdo da videoconferência, que deve ser armazenada no sistema do PJe do Tribunal ou no sistema denominado PJe Mídias.

Já a Portaria Conjunta 61 de 4/6/2020 prorrogou, mais uma vez, as medidas de prevenção já adotadas pelas portarias anteriores, com a observação de que, a partir de 1º de julho de 2020, o Tribunal poderia iniciar a retomada gradual das atividades presenciais conforme o resultado dos estudos objeto de processo administrativo em curso.

Ainda quando começaram a ser editadas as referidas portarias e depois de testes em várias plataformas, no dia 6 de abril de 2020, o CEJUSC de Ceilândia iniciou a realização de sessões de conciliação por videoconferência no âmbito do TJDFT, por meio da plataforma virtual *ZOOM Cloud Meetings*.

Pouco tempo depois, em 24 de abril de 2020, foi publicada a Lei 13.994/2020, que entrou em vigor na data de sua publicação e alterou a Lei 9.099/1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos juizados especiais cíveis. Embora contemporânea à pandemia, a alteração legislativa, oriunda do Projeto de Lei 1.679/2019, foi apresentada em 21 de março de 2019, meses antes do surgimento da COVID-19, pelo então deputado federal Luiz Flávio Gomes.

Diversas são as críticas quanto à Lei 13.994/2020 (PIRES; CARVALHO, 2020) (MARTINEZ; WERNECK, 2020), seja do ponto de vista prático, seja mesmo quanto ao aspecto redacional. Entre as disposições da lei estão a de que “é cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes”, e a de que, “se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz togado proferirá sentença”.

Assim, ela acaba por reiterar o permissivo já constante no art. 46 da Lei 13.140, de 26/6/2015 (Lei de Mediação), o qual assevera que a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação a distância quanto às disposições já previstas no Código de Processo Civil de 2015 (CPC), aplicado subsidiariamente aos processos sob o rito sumaríssimo.

Nesse aspecto, pode-se citar o art. 193 do CPC, segundo o qual os atos processuais podem ser total ou parcialmente digitais, e o art. 334, §§ 7º e 8º, que permite a realização de audiência de conciliação ou mediação por meio eletrônico, bem como prevê as consequências do não comparecimento injustificado. Podem-se citar, também, os arts. 385, § 3º, 453, § 1º, e 937, § 4º, que permitem, respectivamente, o depoimento pessoal, a oitiva de testemunha e a sustentação oral por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real.

Quanto à nova redação que traz o art. 23 da Lei 9.099/1995, que, como já esposado acima, menciona as hipóteses de não comparecimento e recusa de uma das partes a participar da sessão por meio dos recursos tecnológicos, verifica-se a omissão do termo “injustificada” ou palavra semelhante. Isso porque certamente o juiz terá de analisar, caso a caso, a justificativa da parte, não sendo toda e qualquer ausência ou recusa apta a ensejar os efeitos da desídia ou revelia.

A despeito de tais críticas, certo é que o contexto mundial de disseminação da pandemia do coronavírus, a Lei 13.994/2020 e as inúmeras portarias editadas pelo TJDFRJ impuseram aos CEJUSCs a adoção generalizada da sistemática de videoconferências. Tal movimento fez com que os meios adequados de solução de conflitos se inserissem, de fato, no novo panorama mundial da *Online Disputes Resolution*.

6 A VIABILIZAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA NAS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA: O CASO DO CEJUSC-CEILÂNDIA

Conforme detalhado acima, a partir do início de abril de 2020 e enquanto vigentes as medidas de prevenção à disseminação da COVID-19 editadas pelo TJDFRJ, as audiências de conciliação e mediação a cargo dos CEJUSCs passaram a ser realizadas por meio de videoconferência, no formato de *ODR*.

Nos casos em que uma das partes não possui acesso à internet ou não possui domínio de conhecimento suficiente para acessar o aplicativo utilizado nas sessões, a audiência é remarcada para ocorrer presencialmente em momento futuro, quando forem retomados os atos presenciais nas dependências dos prédios do Tribunal.

Nos processos submetidos ao rito dos juizados especiais, em que a audiência de conciliação é ato obrigatório, a não realização da sessão virtual e o aguardo da designação de ato presencial são medidas que importam significativo atraso do processo. Exatamente por isso, cabe ao Poder Judiciário viabilizar a realização da sessão de modo remoto, devendo ser adiados para realização presencial apenas os casos em que o emprego da videoconferência se mostrar inviável, em hipóteses excepcionais.

Nesse contexto, como mecanismo de inclusão e em atenção aos princípios constitucionais do acesso à justiça, da duração razoável do processo e da isonomia, a adoção de tecnologias assistivas que permitam a participação das pessoas com deficiência nas audiências por videoconferência é medida que se impõe.

Atento à promoção da igualdade material e à viabilização do acesso à justiça a todos, o TJDFRJ tem, ao longo dos anos, investido recursos humanos e financeiros na construção e na implementação de políticas inclusivas para seus jurisdicionados.

Em 8 de maio de 2020, já no contexto das medidas restritivas impostas pela COVID-19, o CEJUSC da Ceilândia teve a oportunidade de realizar audiência de conciliação por videoconferência em

processo ajuizado por pessoa com deficiência auditiva. Trata-se da primeira sessão de conciliação realizada por meio de videoconferência, com auxílio de intérpretes de Libras, no âmbito do TJDFT.

Impende salientar que, a despeito de o processo ser público, houve autorização de ambas as partes para que fossem descritos breves aspectos de petições e da sessão de conciliação em si, que é protegida pelo princípio da confidencialidade.

O processo 0720489-75.2019.8.07.0003, objeto do presente estudo, foi distribuído para o Terceiro Juizado Especial Cível de Ceilândia e versava, em síntese, sobre contrato de prestação de serviços de telefonia. A parte autora é deficiente auditiva, e a parte ré, grande empresa do ramo de telecomunicações.

Em despacho proferido em 19/5/2020, a magistrada coordenadora do CEJUSC-CEI determinou que a audiência de conciliação designada fosse realizada por meio de videoconferência. Concedeu, ainda, o prazo de dois dias úteis, a contar da ciência do despacho, para que as partes informassem o número de *WhatsApp* ou *e-mail* para recebimento do *link* da videoconferência. Asseverou, por fim, que o CEJUSC-CEI entraria em contato com as partes, também por *e-mail* ou *WhatsApp*, até um dia antes da sessão, para repassar as instruções acerca do uso da plataforma e que, caso a parte não tivesse acesso à internet com qualidade ou tivesse outras dificuldades que impedissem a realização da videoconferência, essas informações deveriam ser trazidas aos autos.

A parte autora, via *WhatsApp* do juizado, e a parte ré, via petição no PJe, informaram seus contatos telefônicos e *e-mails* para a realização da sessão. A parte autora reiterou que era surda e que precisaria de intérprete de Libras, bem como que não teria condições de providenciar uma pessoa para auxiliá-la, de modo que, caso verificada a indisponibilidade de um profissional vinculado ao Tribunal, a audiência deveria ser marcada na modalidade presencial.

Em razão da deficiência auditiva da parte autora, o CEJUSC-Ceilândia solicitou ao Núcleo de Inclusão (NIC)¹³ do TJDFT a disponibilização de intérpretes de Libras para a sessão de conciliação. Novo despacho proferido pela juíza coordenadora do CEJUSC-CEI, em 28/5/2020, informou que fora agendada, no NIC, a presença desses intérpretes para auxiliar a parte autora.

Dessa maneira, a sessão foi realizada no dia 8/6/2020, com o auxílio de dois intérpretes de Libras, uma em Brasília e o outro na Bahia, os quais se revezaram e viabilizaram a efetiva participação da parte autora.

Nesse sentido, a parte autora pôde expressar não só os pedidos processuais, mas seus interesses reais. Aduziu que, assim como respeitava a empresa, tinha o desejo de também ser tratada com respeito, de forma inclusiva, independentemente de suas especificidades.

As partes estabeleceram bom diálogo, que culminou com a realização de acordo naquele momento, homologado por sentença judicial, tornando-se título executivo judicial. Mas, diferentemente da solução tradicional do processo, por meio de sentença de mérito, ao ser solucionado pela con-

ciliação, o caso teve maior celeridade (o processo teve fim com a sentença que homologou o acordo, proferida naquele mesmo dia) e com a vantagem de perpetuação da relação, de forma amistosa, entre as partes.

Dessa maneira, preocupações já esposadas por autores como Aline Taraziuk Nicodemos (NICODEMOS, 2019, p. 50), com o fito de serem assegurados mecanismos de tradução para a Língua Brasileira de Sinais, quando as audiências se tornassem rotina no meio virtual, começam a ser implementadas.

Passa-se, a seguir, a uma análise mais pormenorizada das circunstâncias que envolvem a realização da sessão por videoconferência, no contexto da *Online Disputes Resolution*, e que permitiram o diálogo entre partes, observando-se as especificidades das pessoas com deficiência. Nesse aspecto, indaga-se primeiramente: apesar de a sessão ter sido finalizada com acordo, como fica a questão da confiança das partes em relação ao mediador nessa nova sistemática envolvendo a utilização, cada vez mais, da tecnologia?

Estudo publicado em 2019 na revista norte-americana *Stetson Law Review* pela professora de Direito Susan Nauss Exon e por Soomi Lee, PhD em Ciências Políticas e Econômicas, traz uma análise empírica a respeito do grau de confiabilidade das partes em relação ao mediador, para averiguar se há mudanças significativas desse índice quando se comparam as sessões presenciais “*face-to-face*” e aquelas realizadas telepresencialmente “*video-collaborated environment*”, por meio dos chamados *ICTs*, que são as tecnologias de comunicação e informação.

Ressalte-se que, apesar de confiança ser um conceito multimencional, o estudo teve o escopo de testar a chamada “confiança interpessoal”, que pode ser entendida como “uma expectativa mantida por um indivíduo ou grupo em que se possa confiar na palavra, promessa, declaração verbal ou escrita de outro indivíduo ou grupo” (ROTTER, 1967, p. 651, apud EXON; LEE, 2019, p. 114, tradução nossa).

Assim, essa pesquisa é um primeiro passo para testar a efetividade e a viabilidade das sessões de conciliação e mediação telepresenciais, uma vez que as partes precisam sentir-se seguras e acreditar que o mediador será ético, imparcial e preservará seus segredos, atuando na qualidade de facilitador dessa comunicação. À medida que o *rapport* (conexão criada pelo grau de empatia, respeito, cuidado e confiança para contar acontecimentos da vida pessoal) é desenvolvido, aumenta-se a confiança no mediador. Conseqüentemente, as partes passam a expressar uma comunicação mais sincera, franca. É dizer, quando os indivíduos passam a ter essa confiança, abandonam a posição de polarização e passam a cooperar.

A pesquisa envolveu 59 voluntários, que atuaram como partes, e um mediador, em mediações simuladas, com duas partes por vez, uma delas presente fisicamente na sessão e a outra telepresencialmente. Foram aplicados questionários antes e após cada sessão. Ao final, concluiu-se que não há diferenças estatísticas significantes no grau de confiança das partes em relação ao mediador pelo

modo de comunicação empregado – sessões presenciais ou telepresenciais –, bem como que esse grau não varia substancialmente de acordo com a idade, sexo, grau de escolaridade ou grau de familiaridade com as plataformas de vídeo.

A despeito de a amostra de dados do estudo supracitado ser singela, certo é que o TJDF/T começou, ainda em junho de 2020, a aplicar as pesquisas de satisfação *on-line*, as quais já são utilizadas de maneira impressa nas sessões realizadas dentro da estrutura física dos fóruns do Tribunal¹⁴. Dessa forma, em breve, será possível colher dados mais precisos e com volume expressivo acerca da percepção das partes quanto às videoconferências.

Com base ainda no caso apreciado, faz-se outra pergunta de suma importância: as técnicas de *Online Disputes Resolution* permitem, de fato, a concretização do princípio processual constitucional de acesso à justiça ou, ao contrário, impossibilitam sua verdadeira efetivação? Em que medida?

Quanto a esse aspecto, ressalte-se que é crescente, nas últimas décadas, sobretudo a partir da constitucionalização do Direito Processual Civil, o protagonismo do princípio do acesso à justiça, que passou a ser visto não apenas como um princípio a ser observado, mas como um aspecto central dessa disciplina. Nesse sentido, Gustavo Osna (2019, p. 83) assevera que:

[...] a lo largo de las últimas décadas, el proceso civil alrededor del mundo haya conferido protagonismo y centralidad a la noción de «acceso a la justicia». Bajo ese enfoque, se pasó a establecer de forma ordinaria que la disciplina serviría, esencialmente, para la concreción de ese postulado –el cual constituiría su norte esencial y debería condicionar sus herramientas y su actuación. (Grifo nosso).

Ao mesmo tempo que se nota a necessidade de transformação e adequação do processo civil tradicional para a concretização desse princípio, percebe-se que o acesso à justiça pode dar-se por outros meios, que não a busca pelo provimento jurisdicional de procedência do pedido. É assim que emergem os meios adequados de resolução de conflitos. Nesse cenário e diante do atual quadro de avanços tecnológicos, inclusive no campo do direito, chegou-se ao método denominado *Online Disputes Resolution*, que pode contribuir para a prestação jurisdicional.

Ao investigar sobre essas alterações ocasionadas pelo sistema de *Online Disputes Resolution*, Osna conclui que é possível uma plena adequação entre a sistemática de *Online Disputes Resolution* e o acesso à justiça. Isso porque, segundo o autor, há de se reconhecer que o sistema de resolução de disputas em uma sociedade está intrinsecamente ligado àquela cultura. Com base em Oscar G. Chase e sua obra “Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada”, (OSNA, 2019, p. 21) aduz que o próprio processo civil é expressão cultural e que, como tal, sua aplicação fica condicionada a ideias, valores e institutos aceitos no ambiente em que se insere. Assim, a própria legitimidade do processo civil depende dessas adaptações ao contexto social em que se presta a disciplinar e que atualmente é marcado por uma sociedade cada vez mais permeada por recursos tecnológicos.

Nesse diapasão, o conceito de acesso à justiça não pode ser estanque, deve adaptar-se às novas realidades sociais. Por um lado, a inserção tecnológica permite o acesso de qualquer lugar e, nesse aspecto, reduz os custos e o tempo de realização dos atos processuais, o que acaba por ampliar o alcance do postulado do acesso à justiça e do princípio da celeridade processual.

E isso continua sendo verdade mesmo quando aplicado a circunscrições como Ceilândia, em que a renda *per capita* ainda é considerada baixa quando comparada às outras regiões administrativas do Distrito Federal¹⁵. Percebe-se que, em alguns casos, torna-se menos oneroso para as partes fazer uso de internet própria ou de algum vizinho a ter de arcar com custos para o deslocamento até o fórum.

Entretanto, caso a parte não tenha acesso à internet ou não saiba utilizar os aplicativos, uma vez trazida tal informação aos autos, a sessão realizar-se-á presencialmente, o mais breve possível, também em atenção aos princípios do acesso à justiça e da duração razoável do processo.

No que diz respeito especificamente às pessoas com deficiência, é imprescindível ter em mente que a virtualização das sessões dentro do contexto da ODR deve promover ganhos e ser empregada como ferramenta de inclusão, e não como óbice ao efetivo acesso à justiça. Não se pode permitir que a falta de políticas de acessibilidade e de padronização nas novas plataformas a serem utilizadas amplie o cenário de exclusão dessas pessoas. O uso de tecnologias assistivas que permitam a acessibilidade é o pressuposto para a concretização dos outros direitos fundamentais das pessoas com deficiência.

Os CEJUSCs do Distrito Federal ampliam consideravelmente, portanto, o serviço de oferecer aos jurisdicionados aquilo que o CPC já previa e que foi reiterado por meio da Lei 13.994/2020: sessões de conciliação e mediação por videoconferência, com cuidado para que essas sessões observem as necessidades específicas de cada parte, permitam a acessibilidade das pessoas com deficiência e, por conseguinte, materializem o acesso à justiça, sob a óptica da igualdade material, sem dilações processuais indevidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na sociedade apelidada por muitos de “era da informação”, os avanços tecnológicos ganham, aos poucos, proeminência também na esfera pública. Despontam, nesse contexto, no âmbito do TJDF, as técnicas de *Online Disputes Resolution*, já adotadas de forma permanente e bem-sucedida em países como o Canadá, o que faz com que a resolução de demandas seja levada, cada vez mais, para o meio virtual.

No Distrito Federal, as sessões de conciliação e mediação passam a ocorrer de modo experimental por meio de plataformas de áudio e vídeo, e alguns procedimentos, como a conciliação pré-processual, passam a ocorrer quase que inteiramente sem qualquer ato presencial a ser praticado pelas partes (exceto quando a parte não possui advogado e não há acordo ou quando há acordo e a

outra parte descumpra a decisão judicial que o homologou, casos em que precisará direcionar-se ao fórum para ajuizar a ação ou dar início à fase de cumprimento de sentença).

Percebe-se a tendência de que as sessões virtuais passem a ser a regra, enquanto as presenciais, a exceção, apenas para casos em que as partes realmente não tenham ainda passado pelo processo de inclusão digital.

Em consonância com essas mudanças, é preciso assegurar que as conciliações e as mediações observem as necessidades especiais de pessoas com deficiência, de forma a permitir sua acessibilidade por meio de soluções e tecnologias assistivas que preservem sua autonomia, tal como aconteceu no caso examinado. A acessibilidade é direito instrumental, essencial para que quaisquer princípios fundamentais se concretizem, tais como a isonomia, o acesso à justiça e a duração razoável do processo.

Além disso, não se pode visualizar a acessibilidade apenas por ocasião das sessões. O acesso à justiça precisa ser garantido no decorrer de todo o processo e mesmo durante a fase pré-processual. Assim, as plataformas digitais, como sites dos tribunais, o próprio PJe e as mencionadas plataformas de conciliação e mediação utilizadas pelos tribunais, têm de ser pensadas sob a óptica de inclusão plena das pessoas com deficiência.

NOTAS

¹ Estatuto da pessoa com deficiência (Lei 13.146, de 6 de julho de 2015) Art. 3º, inciso III - tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

² Art. 8º É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.

³ O presente trabalho utilizará a expressão “meios adequados de resolução de conflitos”, embora alguns autores ainda prefiram a forma “meios alternativos de resolução de conflitos”. O termo “meios adequados” está em consonância com a ideia de um tribunal multiportas (*Multi-door Courthouse System*), apresentada pelo professor da Universidade de Harvard, Frank Sander, na Conferência de Pound, em 1976. Em suma, tal concepção prevê que, para cada tipo de conflito encaminhado ao Poder Judiciário, existiria uma abordagem, uma “porta”, mais adequada, podendo ser ela a negociação, a conciliação, a mediação, a arbitragem, o processo judicial (adjudicação/tradicional), entre outras. Sob esse prisma, em alguns casos, a justiça estatal é que seria o meio alternativo, posto que outro seria mais adequado (SPENGLER; OLIVEIRA, 2013). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/09/14cd8c1687de1b54b13df6a7d41eb96c.pdf>.

⁴ A conciliação e a mediação são conhecidas como métodos autocompositivos, pois a forma de solução, resolução ou decisão do litígio é construída pelos próprios litigantes *sem intervenção vinculativa* de terceiro. Já na arbitragem e nas sentenças por meio das quais o juiz decide o caso, há a chamada heterocomposição, pois a decisão do litígio é imposta por um terceiro (AZEVEDO, 2004). Disponível em: <http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol3/parte-ii-doutrina-parte-especial/autocomposicao-e-processos-constitutivos-uma-breve-analise-de-projetos-piloto-de-mediacao-forense-e-alguns-de-seus-resultados>.

⁵ *In its most simplified version, ODR entails any dispute resolution method that is not face-to-face. It may involve telephones, many aspects of the Internet (i.e., email, chat, web-based platforms designed specifically for dispute resolution), videoconferencing, and other forms of audio and video projection*” e “*These metaphorical participants are known as the “fourth party,” which is technology itself, and the “fifth party,” which includes designers, developers, and providers of that technology* (EXON; LEE, 2019, p. 122-123, grifo nosso).

⁶ “ODR is a general term describing a variety of online platforms, programs, and systems. ODR can be loosely defined as “a digital space where parties can convene to work out a resolution to their dispute or case.”⁴ ODR thus describes any mediation or dispute resolution process delivered remotely.” (MCQUISTON; STURGES, 2020, p. 31, grifo nosso).

⁷ *Se trata de lo que se ha denominado online dispute resolution: la posibilidad de que, a través de nuevas plataformas y de caminos también innovadores, se virtualice, la resolución de conflictos* (OSNA, 2019, p. 16, grifo nosso).

⁸ *These metaphorical participants are known as the “fourth party,” which is technology itself, and the “fifth party,” which includes designers, developers, and providers of that technology* (EXON; LEE, 2019, p. 122-123, grifo nosso).

⁹ A pioneira quanto à utilização das técnicas de ODR foi a Ebay. Essa empresa contratou a tecnologia da Square Trade, um dos principais fornecedores de ODR para a mediação de empresas. A Square Trade gerenciava, até junho de 2008, as disputas de pequeno valor envolvendo vendedores e compradores da Ebay. Para tanto, valia-se de um processo no qual o mediador auxiliava as partes, via e-mail ou outros métodos de comunicação da web. Todavia, o sistema tinha algumas limitações: o software dependia de comunicações escritas, que eram conduzidas entre o mediador e cada uma das partes, separadamente, sem a utilização de vídeo. O papel do mediador *on-line* era similar ao do mediador *off-line*. A Square Trade contratou cerca de 200 mediadores, de quinze países diferentes, e obteve aproximadamente 80% de sucesso nas mediações *on-line* (CORTÉS, 2011).

¹⁰ <https://canalconciliar.tjdft.jus.br/>. Acesso em: 12 jun. 2020.

¹¹ <https://COVID.saude.gov.br/>. Acesso em: 12 jun. 2020.

¹² <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>. Acesso em: 29 jun. 2020.

¹³ O Núcleo de Inclusão foi criado em 2009, por meio da Portaria GPR 811 de 3/07/2009 do TJDF, antes mesmo da Recomendação 27, de dezembro de 2019, do Conselho Nacional de Justiça, que prescrevia a adoção de “medidas para a remoção de barreiras físicas, arquitetônicas, de comunicação e atitudinais de modo a promover o amplo e irrestrito acesso de pessoas com deficiência”. Esse núcleo atua ativamente para promover a inclusão das pessoas com deficiência no âmbito do Tribunal, por meio de diversas frentes, entre elas a manutenção de contrato com empresa prestadora de serviços de tradução e interpretação da Língua Brasileira de Sinais, a fim de dar suporte a audiências judiciais e eventos do Tribunal.

¹⁴ Nesse sentido, o art. 12, § 2º, da Resolução 125, do CNJ, de 29/11/2010, preconiza que “todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a aperfeiçoamento permanente e a **avaliação do usuário**” (BRASIL, 2010, grifo nosso). Da mesma forma, o Manual de Mediação do CNJ contém recomendação de que se proceda a uma análise do grau de satisfação do usuário quanto aos serviços prestados, bem como uma sugestão de formulário desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça com apoio do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (Manual de Mediação do CNJ, p. 129-130).

¹⁵ Matéria publicada no jornal Correio Braziliense, em 2017. <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/especiais/aniversario-de-ceilandia/2017/03/27/noticia-aniversariodeceilandia,583776/em-crescimento-acelerado-economia-de-ceilandia-ja-representa-10-do-p.shtml>. Acesso em: 17 jun. 2020.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de. Autocomposição e processos construtivos: Uma breve análise de projetos-piloto de mediação forense e alguns de seus resultados. In: AZEVEDO, André Gomma. **Estudos de arbitragem mediação e negociação**, Brasília, DF, v. 3, 2004. Disponível em: <http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol3/parte-ii-doutrina-parte-especial/autocomposicao-e-processos-construtivos-uma-breve-analise-de-projetos-piloto-de-mediacao-forense-e-alguns-de-seus-resultados>. Acesso em: 19 jun. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20Pol%C3%ADtica%20Judic%C3%A1ria,Judici%C3%A1rio%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília, DF, 2016. 392 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c-59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2020.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/CONGRESSO/DLG/DLG-186-2008.htm#:~:text=DLG%2D186%2D2008&text=Aprova%20o%20texto%20da%20Conven%C3%A7%C3%A3o,O%20Congresso%20Nacional%20decreta%3A&text=2%C2%BA%20Este%20Decreto%20Legislativo%20entra%20em%20vigor%20na%20data%20de%20sua%20publica%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13105.htm. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Covid19: Painel Coronavírus**. [S. l.], 2020. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Canal conciliar**. Brasília, DF, [20--]. Disponível em: <https://canalconciliar.tjdft.jus.br/>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria Conjunta 58 de 18 de novembro de 2011. Cria os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília e Taguatinga, conforme o disposto na Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, publicada em 29 de novembro de 2010. **Diário de Justiça Eletrônico** 217. ed. de 2011, f. 35-37. Brasília, DF, 21 nov. 2011. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2011/00058.html>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria Conjunta 23 de 12 de março de 2020 (alterada pela Portaria Conjunta 30 de 18 de março de 2020 e revogada pela Portaria Conjunta 33 de 20 de março de 2020). Adota medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação com o coronavírus, causador da COVID-19, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Diário de Justiça Eletrônico**, 49. ed. f. 8-9. Brasília, DF, 16 mar. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-23-de-10-03-2020>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria Conjunta 27 de 16 de março de 2020 (revogada pela Portaria Conjunta 40 de 26 de março de 2020). **Diário de Justiça Eletrônico**, 51. ed. f. 35-36. Brasília, DF, 18 mar. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-27-de-16-03-2020>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria Conjunta 33 de 20 de março de 2020 (alterada pelas Portarias Conjuntas 37 de 24 de março de 2020; 39 de 26 de março de 2020; e 43 de 31 de março de 2020). Adota medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação com o coronavírus, causador da COVID-19, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Diário de Justiça Eletrônico**, 55. ed. f. 6-9. Brasília, DF, 24 mar. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-33-de-20-03-2020>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria Conjunta 37 de 24 de março de 2020. Altera dispositivos da Portaria Conjunta 33 de 20 de março de 2020, que dispõe sobre medidas preventivas para a redução de riscos de contaminação com o coronavírus, causador da COVID-19. **Diário de Justiça Eletrônico**,

57. ed. f. 5. Brasília, DF, 26 mar. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-37-de-24-03-2020>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria Conjunta 43 de 31 de março de 2020. Altera dispositivos da Portaria Conjunta 33 de 20 de março de 2020, que adota medidas complementares de prevenção e redução dos riscos de contaminação com o coronavírus, causador da COVID-19, no âmbito da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Diário de Justiça Eletrônico**, 63. ed. f. 10. Brasília, DF, 3 abr. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-43-de-31-03-2020>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria Conjunta 50 de 29 de abril de 2020. Prorroga e complementa as medidas preventivas adotadas para prevenir o contágio e contaminação pela COVID-19, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Diário de Justiça Eletrônico**, 79. ed. f. 6. Brasília, DF, 4 maio 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-50-de-29-04-2020>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria conjunta 52 de 8 de maio de 2020. Regulamenta a realização de audiências e sessões de julgamento por videoconferência no primeiro e segundo grau de jurisdição do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios durante o período de regime diferenciado de trabalho. **Diário de Justiça Eletrônico**, 85. ed. f. 6-9. Brasília, DF, 12 maio 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-52-de-08-05-2020>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria conjunta 61 de 4 de junho de 2020. Prorroga as medidas adotadas para prevenir contaminação pela COVID-19, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Diário de Justiça Eletrônico**, 104. ed. f. 9-10. Brasília, DF, 8 jun. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2020/portaria-conjunta-61-de-04-06-2020>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria GPR 811 de 3 de julho de 2009 (alterada pela Portaria GPR 1.465 de 10 de setembro de 2014 e revogada pelas Portarias Conjuntas 18 de 6 de março de 2018 e 102 de 11 de setembro de 2018). **Diário de Justiça Eletrônico**, 124. ed. f. 10-11. Brasília, DF, 8 jul. 2009. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-gpr/2009/00811.html>. Acesso em: 16 set. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Juízo de Direito do 3º Juizado Especial Cível de Ceilândia. **Processo nº 0720489-75.2019.8.07.0003**. Julgador: Juíza de Direito Substituta Marina Corrêa Xavier, 8 jun. 2020. Disponível em: <https://pje.tjdft.jus.br/consultapublica/ConsultaPublica/DetalleProcessoConsultaPublica/listView.seam?ca=0f731fa01740801d2cc12cf9d6b08971b4b253efd0929626>. Acesso em: 16 set. 2020.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito constitucional e teoria da constituição**. 7. ed. Coimbra, Portugal: Edições Almedina, 2009. 1522 p. ISBN 9789724021065.

CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for consumers in European Union. **Routledge research in IT and e-commerce law**, Londres, 2011. Disponível em: <https://library.oapen.org/bitstream/id/d96cd3a2-62cb-4270-9075-4591302ddf9a/391038.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2020.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 18. ed. rev. atual. e aum. Salvador: JusPodivm, 2016. 799 p. v. 1. ISBN 978-85-442-0660-7.

EM CRESCIMENTO acelerado, economia de Ceilândia já representa 10% do PIB do DF. **Correio Braziliense**, Brasília, 27 mar. 2017. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/especiais/aniversario-de-ceilandia/2017/03/27/noticia-aniversariodeceilandia,583776/em-crescimento-acelerado-economia-de-ceilandia-ja-representa-10-do-p.shtml>. Acesso em: 17 jun. 2020.

EXON, Susan Nauss; LEE, Soomi. Building trust online: the realities of telepresence for mediators engaged in online dispute resolution. **Stetson law review**, Fall, v. 49, 1. ed., p. 109-148, 2019. Disponível em: <https://www2.stetson.edu/law-review/article/building-trust-online-the-realities-of-telepresence-for-mediators-engaged-in-online-dispute-resolution/>. Acesso em: 18 jun. 2020.

MARTINEZ, José Manuel Fonseca; WERNECK, Leandro Aragão. Lei 13.994/2020 surge apenas para certificar o óbvio. **Revista Consultor Jurídico**, [s. l.], 6 maio 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-06/martinez-werneck-lei-13994-surge-apenas-certificar-obvio#author>. Acesso em: 17 set. 2020.

MCQUISTON, Doug; STURGES, Sharon. Online Dispute Resolution: a digital door to justice or pandora's box? Part 1. **Colorado Lawyer**, [s. l.], v. 49, n. 2, p. 30-33, 2020. Disponível em: <https://www.cobar.org/Portals/COBAR/>

TCL/2020/February/Feb_Features-ADR.pdf?ver=2020-01-21-145052-883%C3%97tamp=1579646234235. Acesso em: 18 jun. 2020.

MCQUISTON, Doug; STURGES, Sharon. Online Dispute Resolution: a digital door to justice or pandora's box? Part 2. *Colorado Lawyer*, [s. l.], v. 49, n. 3, p. 32-36, 2020. Disponível em: https://issuu.com/cobar/docs/colorado_lawyer_march_2020_low_res. Acesso em: 18 jun. 2020.

NICODEMOS, Aline Taraziuk. **A virtualização do processo judicial e o acesso à justiça do advogado com deficiência visual: uma análise comparativa dos instrumentos ítalo-brasileiros de inclusão de usuários no processo telemático.** Orientador: Alexandre Freire Pimentel. 2019. 135 p. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade Católica de Pernambuco, Recife, 2019. Disponível em: <http://tede2.unicap.br:8080/handle/tede/1125>. Acesso em: 15 jun. 2020.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. **O fórum múltiplas portas como política pública de acesso à justiça e à pacificação social.** Curitiba, Paraná: Multideia Editora, 2013. 182 p. ISBN 978-85-86265-62-4. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/09/14cd8c1687de1b54b13df6a7d41eb96c.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2020.

OSNA, Gustavo. Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution. *Derecho PUCP*, [s. l.], 83. ed., p. 9-28, 2019. Disponível em: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/21466/21108>. Acesso em: 18 jun. 2020.

PIRES, Paloma; CARVALHO, Rafael Joubert de. Alterações da Lei n. 9.099/95 - juizados especiais - pela Lei n. 13.994/20 para prever a possibilidade de conciliação não presencial: análise crítica dos aspectos práticos e de acesso à Justiça. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 25, n. 6147, 30 abr. 2020. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/81634>. Acesso em: 17 set. 2020.

ROTTER, Julian B. A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust. *Journal of Personality*, 1967.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. **Curso de Direito Constitucional**. 2. ed. rev. atual. e aum. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. 1264 p. ISBN 9788520346440.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (Mundial). **Coronavirus disease (COVID-19): Advice for the public.** [S. l.], 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public#>. Acesso em: 16 set. 2020.