

**VI ENCONTRO VIRTUAL DO  
CONPEDI**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS I**

**SÉRGIO HENRIQUES ZANDONA FREITAS**

**PATRICIA AYUB DA COSTA**

**SÍLZIA ALVES CARVALHO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

F723

Formas consensuais de solução de conflitos I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Patricia Ayub da Costa; Sérgio Henrique Zandona Freitas; Sílzia Alves Carvalho – Florianópolis; CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-709-0

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Direito e Políticas Públicas na era digital

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. VI Encontro Virtual do CONPEDI (1; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

### **FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I**

---

#### **Apresentação**

É com muita satisfação que apresentamos o Grupo de Trabalho e Pesquisa (GT) de Artigos denominado “FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I” do VI Encontro Virtual do CONPEDI (VIEVC), com a temática “Direito e Políticas Públicas na era digital”, promovido pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), Sociedade Científica do Direito no Brasil, e apoio da Faculdade de Direito de Franca e das Faculdades Londrina, em evento realizado entre os dias 20 e 24 de junho de 2023, de forma telepresencial, com a utilização da Plataforma ConferênciaWeb RNP.

Assim, o Grupo de Trabalho - 50 recebeu 16 artigos que abordam diferentes aspectos relacionados às formas consensuais de solução de conflitos, devendo ser ressaltado que todos os trabalhos direta ou indiretamente trataram da qualidade da prestação da justiça oferecida por meio dos métodos adequados de resolução de conflitos. A apresentação dos trabalhos foi dividida em dois blocos, não havendo especificidades temáticas em cada um deles. Observa-se que houve a inclusão de um artigo adicional com a temática da impenhorabilidade.

Inicia-se com o estudo a respeito da importância quanto à escolha do método adequado para cada espécie de conflito. O trabalho se desenvolve com fundamento na teoria de Warat aplicada à mediação. Neste sentido, a justiça restaurativa como método de mediação deve ser aplicada com o propósito de resolver os conflitos de forma humana e amorosa. A gestão itinerante de conflitos é desenvolvida no sentido de se reconhecer sua potencialidade e também seus desafios. Para tanto, é mencionado o apoio do Banco Mundial por meio do Documento 319, propondo-se a reflexão entre o interesse na segurança jurídica e os riscos do enfraquecimento do Poder Judiciário. Quanto aos acordos de não persecução civil, destaca-se a aplicação do sistema multiportas de resolução de conflitos e a inaplicabilidade da autonomia privada da vontade, considerando a improbidade administrativa. O artigo a respeito da usucapião extrajudicial explora a ausência da previsão legal da gratuidade dos serviços cartorários nesse caso, propondo o ressarcimento das despesas por meio do Poder Público. A justiça restaurativa também é estudada nos casos de enfrentamento à violência doméstica, considerando a possibilidade de mudanças no perfil do agressor a partir dos círculos reflexivos, bem como o apoio às vítimas para a cura dos traumas. A técnica da constelação familiar é estudada a partir da experiência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, com as práticas da composição sistêmica no CEJUSC. Destaca-se o artigo que analisa a importância da fase pré-mediação, pois a informação e preparação adequada das partes

estabelece entre elas um comportamento colaborativo, até mesmo quando se alcança a plena resolução do conflito. O problema fundiário no Distrito Federal, que envolve a Terracap aponta a necessidade do diálogo constante entre os poderes estatais. Assim é apresentada uma reflexão a partir dos diálogos de Conrado Hübner Mendes.

No segundo bloco de artigos inicia-se destacando o aspecto fundamental do respeito à ética e à dignidade humana. Desse modo, se reconhece a inevitabilidade dos conflitos e a exigência da adequação na determinação do método adequado para sua solução, sendo que a metáfora entre a discussão e a guerra são estudados nestes termos. Chama a atenção a pesquisa que analisa os impactos da desjudicialização nos casos de alterações do nome, de acordo com a Lei nº 14.382/22, como o reconhecimento do direito existencial à busca da felicidade. Adentra-se no mundo das novas tecnologias digitais no estudo sobre o metaverso como um instrumento a ser usado para a aplicação dos meios alternativos de soluções de conflitos. Ainda sobre o ambiente digital, a análise da autocomposição judicial online após a pandemia é realizada com vista a traçar críticas e analisar as perspectivas de adequação para melhorar o acesso à justiça. A prescrição e a decadência estão apresentadas no estudo sobre sua aplicação nos procedimentos extrajudiciais de solução consensual de conflitos. O artigo sobre a comparação entre os princípios da mediação portuguesa e os princípios da mediação brasileira possibilita a conclusão que os sistemas são similares, destacando-se, entretanto o fato de que o sistema português é mais preciso em relação ao domínio das partes quanto à mediação. A Resolução nº 5 do CNE/MEC é estudada para ressaltar a importância do desenvolvimento da cultura não adversarial, ou da consensualidade. Esta alteração na matriz curricular poderá levar à compreensão a respeito do eurocentrismo e da descolonização. Também são estudados os princípios da justiça restaurativa para que se defina as diferenças fundamentais entre esta e a justiça distributiva. Conclui-se com o trabalho que visa responder à questão de como resolver o problema da impenhorabilidade no caso de preclusão, considerando-se a ordem pública.

Em linhas gerais, os textos reunidos traduzem discursos interdisciplinares maduros e profícuos, reflexo de pesquisas e pesquisadores de todas as regiões do país.

Na oportunidade, os Organizadores prestam sua homenagem e agradecimento a todos que contribuíram para esta louvável iniciativa do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI), das instituições parceiras e, em especial, a todos os autores que participaram da presente coletânea de publicação, com destaque pelo comprometimento e seriedade demonstrados nas pesquisas realizadas e na elaboração dos textos de excelência.

Convida-se a uma leitura prazerosa dos artigos apresentados de forma dinâmica e comprometida com a formação de pensamento crítico, a possibilitar a construção de um Direito voltado à concretização de preceitos insculpidos no Estado Democrático Constitucional de Direito.

23 de junho de 2023.

Professora Dra. Patrícia Ayub da Costa

Docente e vice-coordenadora do PPGD Negocial da Universidade Estadual de Londrina

patricia.ayub@uel.br

Professora Dra. Sílzia Alves Carvalho

Docente da Universidade Federal de Goiás

silzia.ac@gmail.com

Professor Dr. Sérgio Henriques Zandona Freitas

Coordenador e Docente Permanente do PPGD e do PPGMCult da Universidade FUMEC e do Instituto Mineiro de Direito Processual (IMDP)

sergiohzf@fumec.br

## OS DESAFIOS E AS PERSPECTIVAS DA AUTOCOMPOSIÇÃO JUDICIAL ONLINE NO CENÁRIO PÓS-PANDEMIA

### THE CHALLENGES AND PROSPECTS OF ONLINE JUDICIAL SELF-COMPOSITION IN THE POST-PANDEMIC SCENARIO

Isabeau Lobo Muniz Santos Gomes <sup>1</sup>

Nathália Dalbianco Novaes Pereira <sup>2</sup>

Patricia Ayub da Costa <sup>3</sup>

#### Resumo

O estudo investiga as consequências da virtualização dos meios autocompositivos de solução de conflitos (conciliação e mediação) judicial e verifica as perspectivas de sua utilização no período pós pandêmico. Pautando-se no método hipotético dedutivo e em consultas legislativas e bibliográficas de obras e artigos nacionais e internacionais, delinea as origens do uso da internet enquanto sede para a solução de conflitos por meio da mediação e da conciliação. Contextualiza a abrupta mudança de paradigma enfrentada pelo Poder Judiciário na pandemia, com a virtualização de seus procedimentos autocompositivos. Elenca os resultados e os impactos da modalidade virtual da autocomposição judicial no acesso à justiça e na eficiência das práticas de mediação e conciliação. Examina os entraves de natureza estruturais e procedimentais a serem enfrentados nesse contexto. Demonstra que tais obstáculos já estão em fase de transformação, culminando em perspectivas positivas para sua utilização. Por fim, conclui-se que a mediação e conciliação judicial online passam por um processo de evolução, que demanda esforço dos estudiosos e profissionais, a fim de que se possa viabilizar o efetivo acesso à justiça.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Mediação e conciliação online, Autocomposição judicial online, Tecnologia, Meios alternativos de resolução de conflitos

#### Abstract/Resumen/Résumé

The study investigates the consequences of the virtualization of self-compositive conflict resolution (conciliation and mediation) and verifies the perspectives of its use in the post-pandemic period. Based on the hypothetical deductive method and on legislative and bibliographical consultations of national and international works and articles, it outlines the

---

<sup>1</sup> Bacharela em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR). Mestranda no Programa de Pós-Graduação stricto sensu em Direito Negocial pela Universidade Estadual de Londrina (UEL)

<sup>2</sup> Bacharela em Direito pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Advogada. Mestranda no Programa de Pós-Graduação stricto sensu em Direito Negocial pela Universidade Estadual de Londrina

<sup>3</sup> Doutora em Direito Internacional pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP). Mestre em Direito Negocial pela Universidade Estadual de Londrina (UEL)

origins of the use of the internet as a venue for the resolution of conflicts through mediation and conciliation. It contextualizes the abrupt change of paradigm faced by the Judiciary in the pandemic, with the virtualization of its self-compositive procedures. It lists the results and impacts of the virtual modality of judicial self-composition, in the access to justice and in the efficiency of mediation and conciliation practices. It examines the structural and procedural obstacles to be faced in this context. It demonstrates that such obstacles are already being transformed, culminating in positive perspectives for its use. Finally, it concludes that online mediation and judicial conciliation are going through an evolutionary process that demands effort from scholars and professionals, so that effective access to justice can be possible.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Online mediation and conciliation, Online judicial self-composition, Technology, Alternative dispute resolution

# 1 INTRODUÇÃO

Com a ocorrência da pandemia de COVID-19 - enfermidade causada pelo vírus SARS-CoV-2 amplamente disseminada – as estruturas do mundo todo passaram a operar de forma diferente. Políticas sanitárias de isolamento social, uso de máscaras, álcool em gel e a adaptação para formas online de trabalho passaram a integrar o cotidiano das pessoas e instituições, como meio de reduzir a disseminação do vírus.

Nesta perspectiva, o Judiciário encontrou na ampliação do uso da tecnologia a saída ideal para a manutenção de seu funcionamento durante o período pandêmico. Apesar do uso de tecnologias pelo Poder Judiciário ser anterior<sup>1</sup> ao isolamento social, o fato é que a guinada digital provocada pela pandemia funcionou como um catalisador, tornando o acesso à justiça integralmente online e remoto.

Diante da alteração na operacionalidade do Judiciário, impactos foram percebidos no que diz respeito a sua produtividade, tais como a redução do número de casos novos (processos novos ingressados na justiça) (CNJ, 2022, p. 67), diminuição do percentual de índice de conciliação (CNJ, 2022, p. 78), aumento no percentual de congestionamento judicial (CNJ, 2022, p. 84) e redução do tempo médio de julgamento (CNJ, 2022, p. 92). É nesta seara de incorporação da tecnologia e internet ao acesso à justiça que o presente trabalho abordará as consequências da virtualização dos meios autocompositivos de solução de conflitos (conciliação e mediação) judicial e demonstrará os desafios e as perspectivas do uso da autocomposição judicial online no período pós-pandemia. A hipótese é de que as práticas autocompositivas judiciais online devem ser adequadas à realidade socioeconômica brasileira para viabilizar o acesso à justiça a todos os indivíduos, visto que tendem a ocupar espaço cada vez maior no cotidiano do Judiciário.

Para viabilizar o presente estudo, utilizar-se-á do procedimento monográfico e do método de abordagem dedutivo, partindo de premissas gerais sobre as legislações acerca da autocomposição judicial online, antes e durante o período de isolamento social, para os argumentos específicos sobre os resultados do uso da internet na realização da mediação e conciliação na pandemia.

---

<sup>1</sup> A existência de legislações pátrias voltadas a incorporação do uso da internet e demais tecnologias teve início no ano de 1984 com a Lei nº 7.232/84, que instituiu a Política Nacional de Informática, desde então várias outras normas foram criadas e alteradas na senda de promover maior celeridade e racionalidade no funcionamento do Judiciário (SURIANI, 2022, p. 312).

Não obstante, a pesquisa também integra em seu desenvolvimento, conhecimentos de origem jurídica e sociológica acerca dos problemas de ordem estruturais e procedimentais a ser enfrentados e repensados no momento da aplicação da autocomposição judicial online, bem como sobre as perspectivas futuras da utilização dos meios autocompositivos online. O presente estudo mostra-se importante ante o alto impacto promovido no cenário de acesso à justiça a partir da difusão da cultura de pacificação social com a utilização da mediação e conciliação online.

## **2 AUTOCOMPOSIÇÃO JUDICIAL ONLINE DURANTE A PANDEMIA**

A utilização da autocomposição<sup>2</sup> enquanto mecanismo de solução de conflitos no Brasil remonta os tempos da colonização portuguesa, a partir da vigência das Ordenações Reais no país. Apesar da presença antiga e intrínseca à própria construção civilizatória, a interpretação e utilização da conciliação e mediação enquanto política pública<sup>3</sup> de acesso à justiça teve início apenas em meados de 2010, com a edição da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em resposta às crises vivenciadas pelo Poder Judiciário e à necessidade de implementação e disseminação de mecanismos adequados às soluções de disputas para além dos processos judiciais.

Até então, as práticas de conciliação e mediação eram mencionadas por regras esparsas (FALECK; TARTUCE, 2012, n.p.) e utilizadas como alternativa acessória à ‘solução oficial’ (jurisdição estatal).

Não obstante a demora na implementação de uma política pública voltada ao tratamento adequado de conflitos e, devido à valorização dos meios autocompositivos de solução de conflitos enquanto consequente saída para o congestionamento<sup>4</sup> do Judiciário de forma célere e eficaz, muitos avanços foram realizados nos últimos tempos, especialmente durante o período de isolamento social em virtude da pandemia de Covid-19.

---

<sup>2</sup> A autocomposição se fazia presente no país forma estreita, apenas por meio conciliação. De acordo com o primeiro parágrafo do título XX, do livro III, da última normativa colonial (Ordenação Filipina), era dever do magistrado de intentar a conciliação entre as partes ao ditame de que “se devem concordar, e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o vencimento da causa sempre hê duvidoso. E isto, que dissemos de reduzirem as partes em concórdia” (ALMEIDA, 1870, p. 587). Tal normativa tinha por objetivo central a orientação das partes a resolverem-se para evitar pagamento de taxas e demais custos processuais vislumbrando, secundariamente, a possibilidade da gerência dos conflitos a partir da autonomia da vontade das partes.

<sup>3</sup> Expressão compreendida enquanto programa de estado voltado a execução e adoção de medidas voltadas ao *facere e praestare* de ações necessárias a implementação de direitos fundamentais (GRINOVER, 2013, p. 156).

<sup>4</sup> A heterogeneidade da atual sociedade e sua multiplicidade de conflitos, associada a amplitude da concepção do direito de acesso à justiça, desembocaram na taxa de congestionamento judicial significativa (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 228).

Isto porque foi com a necessidade de tornar a justiça acessível à distância que a mediação e conciliação online passaram a vigorar enquanto regra. Até então, as normativas voltadas à incorporação da tecnologia ao cotidiano da autocomposição judicial eram limitadas ao artigo 46 da Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) e ao artigo 334, parágrafo 7º, do Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), sendo o uso da mediação e conciliação online exceção ao cotidiano de atos presenciais. Foi apenas com a Portaria nº 313/2020 do Conselho Nacional de Justiça – editada em razão da necessidade de adaptação<sup>5</sup> por parte do Judiciário à realidade de isolamento social provocada pela pandemia de COVID-19 - que a autocomposição através de plataformas online ganhou força<sup>6</sup> no cenário nacional.

Destarte, a partir da experiência às pressas do uso da internet para a manutenção do seu funcionamento, o Poder Judiciário viu-se sob a vigência de uma ‘nova era’. Diante do êxito no funcionamento online e remoto, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução 345, de 9 de outubro de 2020, dispondo sobre o juízo 100% digital, de modo a determinar que todos os atos processuais seriam praticados via online, bem como editou a Resolução 358, de 02 de dezembro de 2020, que determinou o prazo de até 18 (dezoito) meses, para os tribunais disponibilizarem um Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos (SIREC) por meio da conciliação e mediação, e, ainda, regulamentou o uso das soluções tecnológicas para a realização das práticas autocompositivas.

Na seara dos Juizados Especiais Cíveis, foi publicada em meados do mês de abril de 2020, a Lei 13.994/2020, que modificou a Lei 9.099/95, para acrescentar o parágrafo segundo ao artigo 22, determinando a possibilidade da realização de conciliação, não presencial, a partir do uso dos recursos tecnológicos.

Justamente pela mudança abrupta e repentina no funcionamento da autocomposição judicial, experimentada durante o período de isolamento social, verificou-se que o uso da modalidade online enquanto regra, por parte do Judiciário, apresenta alguns percalços a ser enfrentados, que serão abordados no tópico a seguir.

---

<sup>5</sup> O Judiciário, que já vinha se adaptando às necessidades da sociedade altamente conectada, durante o período da pandemia passou a funcionar integralmente online e fê-lo às pressas como forma de dar continuidade em seus serviços.

<sup>6</sup> A Resolução 313/2020 do Conselho Nacional de Justiça foi editada em razão da necessidade de adaptação por parte do Judiciário à realidade de isolamento social e determinou que a as audiências de conciliação e mediação online seriam regra e não exceção (CNJ, 2020, n.p.).

### **3 “NO MEIO DO CAMINHO TINHA UMA PEDRA”: OS OBSTÁCULOS ENFRENTADOS PELO PODER JUDICIÁRIO NA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS ONLINE DE AUTOCOMPOSIÇÃO**

Nesse cenário de transformações no âmbito da gestão de conflitos, em que o online faz transcender as estruturas físicas de fóruns e tribunais, é certo que o entusiasmo salta aos olhos da comunidade jurídica. Afinal, a nova era promete potencializar os resultados até então obtidos na autocomposição judicial, resultando na resolução eficaz e definitiva dos conflitos.

Contudo, por se tratar de um mecanismo vivo, em evolução, a utilização dos mecanismos autocompositivos de solução de conflitos em formato online não deve ser integralmente tomada pelo entusiasmo. Tampouco ser encarada como uma panaceia. Na realidade, justamente por ser reflexo de uma mudança estrutural abrupta, a autocomposição judicial online encontra uma série de obstáculos que devem ser encarados e, sobretudo, superados.

Não significa dizer, porém, que tais obstáculos condenam e/ou invalidam a utilização da mediação e da conciliação online. Pelo contrário. Tratam-se de barreiras que limitam o funcionamento pleno dos mecanismos em questão e que devem ser identificadas, a fim de que sejam traçados os caminhos para o respectivo aperfeiçoamento.

Na prática, os números corroboram a necessidade de aprimoramento dos sistemas online de autocomposição judicial. É o caso do relatório “Justiça em Números” do ano de 2021, produzido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que identificou uma queda de 37% no número de homologações de sentenças conciliatórias no ano de 2020, quando comparado ao ano de 2019.

Em idêntico sentido, o relatório do Conselho Nacional de Justiça sobre o Impacto da Covid-19 no Poder Judiciário, apontou para redução no índice de conciliação na fase de conhecimento do processo, especialmente no âmbito da justiça estadual (redução de 19,6% de homologações em 2019 para 7,8% no ano de 2020) (CNJ, 2022, p. 78).

Ou seja, os resultados obtidos nas pesquisas mencionadas demonstram a necessidade de se levantar questionamentos acerca das raízes dos problemas que culminaram na redução dos índices de conciliação anteriormente apontados, bem como apontam para a importância de aprimoramento das técnicas do próprio Poder Judiciário na disponibilização da autocomposição online.

Assim sendo, inegável que um dos principais pontos a ser encarados como obstáculo à implantação dos meios autocompositivos em formato online, são aqueles de raízes

socioeconômicas, que impactam na eficácia e no alcance do acesso à justiça objetivado pelos mecanismos em voga.

Segundo dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística apenas 57,5% da população acima de 60 anos de idade tem acesso à internet e 27% da população rural do país ainda permanece desconectada (BRASIL, 2022, online). A este respeito, a pesquisa realizada pelo Instituto Locomotiva, em parceria com a consultoria PwC, apontou que aproximadamente oitenta e seis milhões de pessoas não conseguem se conectar à rede diariamente, integrando o grupo de “subconectados”, formado essencialmente por pessoas negras, com baixa escolaridade e pertencentes às classes sociais C, D e E (G1, 2022, online).

Em outras palavras, o cenário acima descrito se configura como grande obstáculo aos mecanismos autocompositivos judiciais online, pois sua aplicação não se daria de forma igualitária à população, resvalando na vulnerabilidade digital. Assim sendo, ao mesmo tempo em que a autocomposição realizada por meios digitais é compreendida como uma aposta para um acesso à justiça como nunca antes experimentado, a subconectividade da população traz o risco de que se exclua grande parte da população (PEREIRA; COSTA, 2021, p. 77).

Outro fator de influência para a queda de acordos durante o período de isolamento social é a falta de conhecimento<sup>7</sup>, por parte da população, de seus direitos. Isto é, o desconhecimento sobre os direitos compromete o acesso à justiça na medida em que afasta a noção de lesão/dano e eficácia daquilo que consideram inexistente ou como um privilégio de poucos dentro da sociedade (SADEK, 2014, p. 59). Essa situação preexiste à virtualização da autocomposição judicial, mas manteve seus efeitos durante a transição de um modelo para o outro, isto porque:

sociedades marcadas por elevados índices de desigualdade econômica e social apresentam alta probabilidade de que amplas camadas de sua população sejam caracterizadas pelo desconhecimento de direitos. Essa característica compromete a universalização do acesso à justiça, afastando da porta de entrada todos aqueles que sequer possuem informações sobre direitos (SADEK, 2014, p. 58).

---

<sup>7</sup> Marc Galanter (1983) assevera que até tornarem-se disputas/conflitos, as lesões passam por processos de construção, onde o fator da percepção da lesão/violação “dependerá do repertório cognitivo com o qual a sociedade fornece à pessoa lesada e sua adaptação idiossincrática a ele” (GALANTER, 1983, p. 5). No mesmo sentido, William L.F. Felstiner, Richard L. Abel e Austin Sarat apontam que, o surgimento e a transformação das disputas, ou seja, o processo social do qual elas ocorrem, diz respeito “as condições sob as quais as lesões são percebidas ou passam despercebidas e como as pessoas respondem à experiência de injustiça e conflito”. Destarte, para que uma lesão a direito, ou violação, seja levada aos meios de solução de conflitos (litígio, negociação, mediação, conciliação, etc.), ela deve ser nomeada, comunicada e reivindicada, perpassando por situações prévias como a percepção da lesão por situações sociais que influenciam nas transformações desses processos. (FELSTINE; ABEL; SARAT; 1980-1981, p. 633)

Partindo da premissa que o Brasil é amplamente marcado por abismos sociais<sup>8</sup>, a realidade vivenciada pela população não foge daquela anunciada pelos estudos mencionados por Maria Tereza Sadek no parágrafo acima. A título de exemplo, na seara consumerista, o último levantamento realizado pelo DataPopular e pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), apontou que 57% dos participantes alegaram conhecer pouco sobre seus direitos enquanto consumidores (LUQUES; LITWAK, 2016, online). Mais recentemente, a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) apurou que 60% dos brasileiros ouviram falar ou não conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados – lei 13.709/2018 – (BARROS; VICENTIN, 2021, online).

Para além da necessidade da superação dos desafios originados da própria infraestrutura do Estado, há também os desafios de ordem procedimentais.

Em se tratando de mecanismos de autocomposição, como a mediação e a conciliação, a interação intersubjetiva é um fator importante para que se construa a solução da controvérsia. Na conciliação, o tom da fala e a comunicação não verbal podem ser peças-chave para a obtenção de um acordo entre as partes. Já na mediação, pela própria natureza dos conflitos envolvidos, as partes não expõem apenas detalhes que importam à técnica procedimental, mas, sobretudo, seus sentimentos e suas emoções (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 31).

Nesse sentido, diante da virtualização proposta, questiona-se se as interações virtuais seriam tomadas pelo “distanciamento” e pelo “esfriamento”, de modo a prejudicar a efetividade dos procedimentos. Afinal, as partes substituiriam o contato físico e o “*olho-no-olho*” pela tela de um computador.

Em complemento, Fabiana Marion Spengler e Humberto Dalla Bernardina de Pinho (2018, p. 29) trazem à baila um possível questionamento acerca dos efeitos de um procedimento “no qual não se está diante da presença física de todos os conflitantes”. Na mesma perspectiva, Ethan Katsh (2004, p. 14) destaca que a linguagem não verbal, composta pela comunicação corporal e pelas expressões faciais, seriam prejudicadas pela ausência de interação física, aumentando o risco de ruídos de comunicação.

A este respeito, destaca-se a explicação de Pablo Cortés (2011, p. 81) no sentido de que as comunicações online não implicam, necessariamente, no distanciamento e na “frieza” do procedimento. Cortés (2011, p. 81) defende que o treinamento dos profissionais – neste caso,

---

<sup>8</sup> O último levantamento do índice de Gini realizado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) atingiu a marca de 0,51 para a renda domiciliar do trabalho e 0,481 do índice para a renda individual (CARVALHO, 2022, online). Lembrando: quanto mais perto de zero menos desigual é o país e quanto mais perto de 1 (um) mais desigual.

do conciliador e do mediador – são fatores imprescindíveis para neutralizar essas questões e criar uma maior proximidade entre as partes, ainda que virtualmente. Inclusive, se bem treinados os profissionais, a autocomposição online tende a caminhar em sentido oposto à desconfiança travada. Isto é, a tecnologia pode ser utilizada para “combater tendências humanas consideradas enviesadas, ineficientes, erráticas e muito comuns no âmbito da resolução de disputas” (RULE, 2002, online). Em outras palavras, Daniel Arbix (2015, p. 97) arremata:

Das perspectivas estratégica, cognitiva e emocional, procedimentos e ambientes habilitados por tecnologias de informação e comunicação podem ensejar a composição de partes que jamais resolveriam suas diferenças ao vivo, ou sem as induções e persuasões de mensagens moderadas, filtros, distâncias artificiais e outros estratagemas destas tecnologias.

Neste sentido, questiona-se também acerca da preparação recebida pelos conciliadores e mediadores judiciais durante esse período.

Com o início da vigência das medidas sanitária de isolamento social em março do ano de 2020, o Judiciário suspendeu seus prazos e atividades presenciais até meados do mês de abril do mesmo ano, enquanto encontrava e se adaptava à nova solução (virtualização do Judiciário) para a manutenção de seu funcionamento.

O tempo de preparo de toda a estrutura - magistrados, serventuários, audiências, bem como os mediadores e conciliadores - foi de apenas trinta dias. A urgência da adequação à nova realidade enseja dúvidas acerca da qualidade dos preparos fornecidos aos mediadores e conciliadores judiciais sobre o desenvolvimento dos procedimentos da autocomposição via internet.

Não se olvida que o caminho da autocomposição online, embora intensificado pela pandemia, ainda está em seus passos iniciais e, portanto, rudimentares. Significa dizer que outros obstáculos podem surgir, bem como que outras respostas e propostas de solução passem a integrar esse novo microsistema. De qualquer forma, os estudos indicam o empenho da comunidade jurídica em aperfeiçoar o cenário das soluções online, que serão tratados no próximo tópico.

#### **4 AS PEDRAS ANGULARES: PERSPECTIVAS DA AUTOCOMPOSIÇÃO NO CENÁRIO PÓS PANDEMIA**

Conforme já evidenciado, na atual sociedade – fortemente marcada pelo alto fluxo de comunicação e de informações pelo desenvolvimento e velocidade das tecnologias nela

presente (KUMAR, 1997, p. 1341) – surgem novas relações e interações a cada instante em razão da dinâmica acelerada do mundo globalizado (PEREIRA; COSTA, 2021, p. 67). Concomitante a isso, a conectividade e integração de conhecimentos abrem possibilidades de progressos, atuando, pois, enquanto elementos condicionantes das mudanças e hábitos da sociedade (LEVY, 1999, p 25).

Diante deste cenário, os benefícios da intensificação do uso da tecnologia no cotidiano das estruturas do Estado e da população (oriundos do período de isolamento social) continuaram presentes após o reestabelecimento das condições sanitárias normais.

Destarte, abordar sobre as perspectivas para a autocomposição judicial na pós pandemia implica em constatar que o uso da internet para a realização das práticas de mediação e conciliação judicial veio para ficar, mas diferente da experiência pandêmica, a atual viabiliza flexibilidade e adequação para a realidade dos brasileiros “subconectados”.

Diante disso, em novembro de 2022, o Conselho Nacional de Justiça, proferiu a decisão o Procedimento de Controle Administrativo 0002260-11.2022.2.00.0000, determinando a retomada das atividades presenciais, e a possibilidade de realização de audiências e sessões telepresenciais<sup>9</sup> a pedido das partes, ou de ofício, nas hipóteses excepcionais destacadas nos incisos do artigo 3º da Resolução nº 354/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2022, n.p). No que atine à conciliação e mediação, a decisão viabilizou a possibilidade do magistrado determinar de ofício a realização da modalidade telepresencial para a autocomposição no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC’s).

A norma em comento surge como resposta ao fim do período de isolamento social provocado pela pandemia de Covid-19, ocasião em que a virtualização às pressas dos serviços do Judiciário gerou impactos em toda sociedade. As alterações foram realizadas sem deixar de levar em conta os ganhos na qualidade de vida de servidores e magistrados com o trabalho remoto e a redução de gastos registrada por vários tribunais, mas pontuando, também, a necessidade de aperfeiçoamento do Juízo 100% digital diante dos obstáculos vivenciados durante o período de isolamento social (CNJ, 2022, n.p.).

Os procedimentos da autocomposição judicial, principalmente no período pré-pandêmico, costumavam ser realizados de forma presencial e, mais uma vez, incompatíveis com o cenário da globalização, marcado pela transcendência das barreiras territoriais. Transmutando a realidade para o âmbito virtual, tem-se que as barreiras físicas são derrubadas

---

<sup>9</sup> O artigo 2º, da resolução 354/2020, determina enquanto modalidade telepresencial “as audiências e sessões realizadas a partir de ambiente físico externo às unidades judiciárias.”

e a abertura para o diálogo ocorre em segundos, por meio de imagens, sons e palavras (CASTELLS, 2002, p. 40). Neste sentido, os benefícios da celeridade e economia da autocomposição judicial online acompanham o ritmo da atual sociedade e seguem mantidos, mas levando-se em conta os obstáculos experimentados pelo Judiciário durante o período de isolamento social, ainda se faz necessária a manutenção das práticas presenciais até a adequação completa da resolução de disputas online.

Outrossim, a partir da criação da política judiciária do Juízo 100% digital, as partes passam a escolher pela tramitação online de seus litígios. As práticas autocompositivas, previstas no artigo 334 do Código de Processo Civil, ocorrerão de acordo com a escolha e autonomia das partes que optaram pelo meio online, ou seja, de forma virtual. Neste sentido, a ampliação do uso da modalidade online, enquanto regra durante a pandemia, abriu portas para a ampliação da cultura da resolução online de conflitos.

Além da perspectiva para a adaptação para um modelo autocompositivo ‘híbrido’, o período da pós pandemia apresenta maior número de pessoas conectadas via internet. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), o ano de 2022 teve um aumento de 5,8 milhões de domicílio conectados em comparação com o ano de 2019, apontando para uma expansão na conectividade da população brasileira. Neste sentido o direito, além de ser condicionado, condiciona o comportamento social de acordo com as demandas socioculturais.

Conforme preceitua Ana Lúcia Sabadell (2002, p. 93):

Ninguém coloca em dúvida que o direito muda na evolução histórica, seguindo as transformações da sociedade. A criação e difusão de novas tecnologias como, por exemplo, a formidável expansão da informática nas últimas décadas, traz consigo mudanças legislativas para conformar o sistema jurídico a novas situações.

Considerando que o fenômeno da globalização tornou o mundo interligado por um clique, nada mais natural que as partes manifestem o interesse de solucionar os seus impasses com a mesma facilidade que encontraram para formalizar negociações e contratos, por exemplo (MARQUES, 2019, online). Neste sentido, a prospecção para o uso da autocomposição judicial online, apesar do aparente recuo na pós pandemia, vivencia um período de ajustes e adaptações para aplicação ampla e sem empecilhos.

Dierle Nunes e Camila Paolinelli bem apontam “que definir agendas de acesso à justiça significa fazer escolhas políticas, uma vez que o acesso à justiça para todos é inviável, sobretudo em Estados que já não atendem, há muito, as diretrizes do modelo de bem-estar social” (NUNES; PAOLINELLI, 2021, p. 222).

Isto é, o Judiciário já utiliza das plataformas digitais para realização da mediação e conciliação, mas essas práticas padecem de eficiência<sup>10</sup> quando realizadas, demandando estratégias procedimentais que ampliem qualitativamente o funcionamento da autocomposição online judicial. Diante do potencial mais eficiente, célere e econômico da conciliação e mediação judicial online, algumas mudanças devem ser implementadas para que haja a adaptação devida visto que o uso da internet enquanto veículo de comunicação e sede das práticas autocompositivas judiciais “altera a interação entre as partes, exigindo modificações nas relações e nas habilidades do mediador” (COSTA, 2021, p. 381).

A este respeito, Rosalina Moitta Pinto da Costa (2021, p. 381) também sustenta que a incorporação da tecnologia e internet nas práticas de conciliação e mediação demandam novos paradigmas no momento de executá-las. Dito de outro modo, a mudança do meio presencial para o online implica na adequação das práticas, de modo que, além do desempenho da função tradicional<sup>11</sup> de gerenciamento de comunicações e troca de informações durante as sessões, cabe aos mediadores e conciliadores, diante das mudanças na natureza da interação e habilidades, o dever de: (I) monitoramento da plataforma online durante as sessões; (II) de informação da real segurança das informações trocadas no ambiente digital; (III) de criar um ambiente em que as partes sintam isonomia no tratamento e nas condições digitais, sempre voltando a atuação para que nenhuma das partes esteja em desvantagem (COSTA, 2021, p. 382).

Para além das sugestões apontadas, há de se considerar que o Poder Judiciário tem em mãos um grande trunfo: a oportunidade de poder inspirar-se nas bem-sucedidas experiências do âmbito privado de gestão de conflitos, no que diz respeito às plataformas online de conciliação e mediação e, assim, redimensionar os *designs* de informação e arquitetura procedimental.

Como exemplo, a Central de Resolução de Conflitos ofertada pelo site de compras eBay há anos revolucionou a gestão de conflitos online, com o desenvolvimento de uma série de procedimentos informacionais que tornaram a comunicação mais clara e capaz de resolver, prevenir e gerenciar os conflitos de seus usuários (SURIANI, 2022, p. 227).

---

<sup>10</sup> As estatísticas presentes no relatório “Justiça em Números”, produzido pelo do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Impacto da Covid-19 no poder Judiciário

<sup>11</sup> O uso da expressão ‘função tradicional’ é em alusão aos mesmo direcionamentos e funções desempenhadas por mediadores e conciliadores em sede das práticas autocompositivas judiciais off-line, ou seja, presenciais, referindo-se à capacidade de condução das comunicações e informações prestadas nas técnicas de conciliação e mediação sendo estas o dever de: i) separar as pessoas do problema; (ii) focar nos interesses dos envolvidos e não nas suas posições; (iii) criar opções de ganho mútuo e (iv) mapear critérios objetivos para legitimar a escolha das opções. (CFJ, 2019, p. 54).

Outra facilidade implementada pela plataforma de solução de conflitos do eBay que vem a calhar como inspiração ao modelo judicial brasileiro autocompositivo online de conflitos, é a utilização de sistemas de inteligência artificial voltado a coleta, processamento e análise de dados, para verificar sobre as reais necessidades dos usuários, na senda de criar outros mecanismos de solução de conflitos, customizados de acordo com a demanda do público.

Sistemas voltados para a classificação, agrupamento de dados, promoção da inteligência<sup>12</sup> processual, a organização de jurisprudência, predição de decisões e ao atendimento automatizado das partes, já auxiliam na operacionalidade e gestão dos tribunais do país, incluí-los na realidade dos mecanismos de autocomposição online possibilitariam a adequação das técnicas de mediação e conciliação para um funcionamento mais eficiente.

As medidas sugeridas simplificam e viabilizam o uso por todas as partes das práticas autocompositivas online, de maneira equânime, visto que “não basta estar satisfeito com o resultado da solução do conflito: é preciso estar satisfeito também com a forma em que foi obtido” (CFJ, 2019, p. 2019).

A este respeito, Dierle Nunes e Camila Paolonelli pontuam que “o fomento do acesso não pode provocar o estímulo para o fortalecimento das desigualdades ou do crescimento do fosso já existente entre aqueles que ‘tudo tem’ em face dos ‘que pouco, ou nada têm’ (NUNES; PAOLINELLI, 2021, p. 224).

Neste sentido, a tecnologia não deve ser vista como empecilho para o acesso à justiça, mas, sim, como meio de ampliar as portas de entrada da justiça e de reestabelecimento do papel das partes enquanto protagonistas de suas próprias soluções.

## 5 CONCLUSÃO

O presente estudo partiu do questionamento sobre as perspectivas da autocomposição judicial no período da pós pandemia e apresentou como hipótese que as práticas autocompositivas judiciais online devem ser adequadas à realidade socioeconômica brasileira para viabilizar o acesso à justiça a todos, visto que tendem a ocupar maior espaço no cotidiano do sistema.

---

<sup>12</sup> Inteligência processual compreendida enquanto ampliação da efetivação da prestação jurisdicional por meio da celeridade e eficácia dos procedimentos. Os mecanismos de inteligência artificial voltados ao desempenho da inteligência processual, em sua grande maioria, visam a facilitação da localização do devedor, ou de seus bens, no momento da execução da dívida/dever de pagar (SURIANI, 2022, p. 324-325).

Para tanto, em um primeiro momento, foi delineado o desenvolvimento legislativo da autocomposição judicial online antes, durante e depois da pandemia, estabelecendo-se cada inovação legislativa verificada até o presente momento. Neste ponto, observou-se o crescimento das políticas de acesso à justiça por meio das práticas de mediação e conciliação oferecidos pelo Judiciário, restando ainda o debate acerca dos obstáculos a serem enfrentados na aplicação da autocomposição online.

Subsequentemente, constatou-se a presença de obstáculos estruturais, como a vulnerabilidade socioeconômica que limita o acesso à internet de milhões de indivíduos e limita os direitos de boa parte da população. O desconhecimento acerca dos direitos por parte da população também se revela enquanto outra forma de obstáculo à efetivação do acesso à justiça pelas vias mencionadas.

Além dos obstáculos de natureza estrutural acima abordados, a comunidade jurídica deve, ainda, enfrentar o desafio de não permitir que o formato online propicie o distanciamento das partes com relação aos procedimentos, afinal são elas as verdadeiras protagonistas da resolução de conflitos. Tal desafio está intrinsecamente ligado à necessidade de maior precisão no preparo dos mediadores e conciliadores neste momento crucial de mudança paradigmática na gestão de conflitos.

Por outro lado, verificou-se que os obstáculos referidos têm se convertido em transformação e em perspectivas para os tempos que virão. A intensificação de agendas em prol do acesso à justiça na era da virtualização traduz os esforços da comunidade jurídica em tornar os procedimentos online mais eficientes e efetivos.

No âmbito das políticas públicas, o presente estudo constatou que a expansão da conectividade da população brasileira já é uma realidade, sendo este é um importante avanço socioeconômico para o tema. Paralelamente a isso, o momento faz jus à implementação de novas técnicas pelo Poder Judiciário, tanto estruturais, quanto de treinamento profissional, visando promover maior assertividade nos procedimentos autocompositivos online.

Neste ponto, é imprescindível que o Poder Judiciário, em sinergia com o sistema brasileiro de gestão de conflitos, absorva as inspirações e diretrizes oriundas dos sistemas extrajudiciais, as quais apresentam, há anos, resultados promissores no que diz respeito aos procedimentos online.

Pelo trajeto percorrido até aqui, conclui-se que os mecanismos autocompositivos, em seu formato online, passam por um processo de evolução, que demanda esforços dos estudiosos e profissionais, a fim de que se possa viabilizar o efetivo acesso à justiça e confirmar,

pavimentando o caminho das pedras, aquilo que Richard Susskind (2019) há anos sustenta: “*court as a service, not as a place*”.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Candido Mendes de. **Código Philippino**: Livros I e V. Rio de Janeiro: Typographia do Instituto Phylomatico, 1870.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**: tecnologias e jurisdições. 2015. 265 f. Tese (Doutorado em Direito). Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo (SP), 2015. Disponível em: [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-01092016-154830/publico/Doutorado\\_Arbix\\_3mar15\\_INTEGRAL.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-01092016-154830/publico/Doutorado_Arbix_3mar15_INTEGRAL.pdf). Acesso em: 04 abr. 2023.

BARROS, Matheus; VICENTIN, Tissiane. LGPD: maior parte dos brasileiros não conhece a legislação, diz Febraban. **Olhar Digital**. 05 jul. 2021. Pro. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2021/07/05/pro/lgpd-maior-parte-dos-brasileiros-nao-conhece-a-legislacao-diz-febraban/>. Acesso em: 04 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 02 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 02 abr. 2023.

BRASIL. Casa Civil. **90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa**. Brasília: Casa Civil, 19 set. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>. Acesso em: 03 abr. 2023.

CARVALHO, Sandro Sacchet de. **Retrato dos rendimentos e horas trabalhadas** – resultados da PNAD Contínua do primeiro trimestre de 2022. IPEA, 10 jul. 2022. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/indice-de-gini/>. Acesso em: 4 abr. 2023.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: A era da informação**: economia, sociedade e cultura. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Manual de Mediação e Conciliação na Justiça Federal**. Brasília, 2021. Disponível em: [https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/copy2\\_of\\_manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf/view](https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/copy2_of_manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf/view). Acesso em: 05 abr. 2023.

CNJ define volta ao presencial e exceções para audiência virtual. **Migalhas**, 2022. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/376691/cnj-define-volta-ao-presencial-e-excecoes-para-audiencia-virtual>. Acesso em: 20 fev. 2023

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA [CNJ]. **Impacto da Covid-19 no Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: [bibliotecadigital.cnj.jus.br/xmlui/handle/123456789/54](https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/xmlui/handle/123456789/54). Acesso em: 28 mar. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA [CNJ]. **Justiça em Números 2021**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA [CNJ]. **Resolução N° 313 de 19/03/2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249>. Acesso em: 02 abr. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA [CNJ]. **Resolução N° 345 de 09/10/2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 02 abr. 2023

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA [CNJ]. **Resolução N° 358 de 02/12/2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em: 02 abr. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA [CNJ]. **Resolução N° 481 de 22/11/2022**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4842>. Acesso em: 02 abr. 2023.

CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union**. London and New York: Routledge, 2011. Disponível em: <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/34626/391038.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 04 abr. 2023.

COSTA, Rosalina Moitta Pinto da. Os Novos Paradigmas da Mediação On-Line. **Revista de Direito Brasileira**, Florianópolis, v. 28. n. 11. 367. p. 367-386, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/6203/5385>. Acesso e: 04 arb. 2023.

FALECK, Diego. TARTUCE, Fernanda. **Introdução histórica e modelos de mediação**. 2012. Disponível em: [www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora](http://www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora). Acesso em: 02 abr. 2023.

FELSTINER, William L.F.; ABEL, Richard L.; SARAT, Austin. The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming. **Law & Society Review**, Vol. 15, No. 3/4, Special Issue on Dispute Processing and Civil Litigation, pp. 631-654, 1980-1981.

G1. **Mais de 33 milhões de brasileiros não têm acesso à internet, diz pesquisa**. Disponível em: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2022/03/21/mais-de-33-milhoes-de-brasileiros-nao-tem-acesso-a-internet-diz-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 02 set. 2022.

GALANTER, Marc. Reading the Landscape of Disputes: What We Know and Don't Know (and Think We Know) About Our Allegedly Contentious and Litigious Society. **UCLA Law Review**, Los Angeles, v. 31, p. 4-71, out. 1983.

GRINOVER, Ada Pellegrini. O Controle Jurisdicional de Políticas Públicas. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo (org.). **O Controle Jurisdicional de Políticas Públicas**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 152-180. E-book.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online Dispute Resolution**: resolving conflicts in cyberspace. São Francisco: Jossey-Bass, 2001.

KUMAR, Krishan. **Da sociedade pós-indsutrial à pós-moderna: Novas teorias sobre o mundo contemporâneos**. Rio de Janeiro, 1997.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

LUQUES, Ione; LITWAK, Priscilla Aguiar. Brasileiro diz conhecer seus direitos, mas nível de reclamações é baixo. **GLOBO**. 15 mar. 2016. Defesa do Consumidor. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/brasileiro-diz-conhecer-seus-direitos-mas-nivel-de-reclamacoes-baixo-18875885>. Acesso em: 04 abr. 2023.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformados sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. Revista de Direito e as Novas Tecnologia: **Revista dos Tribunais Online**, [s. l.], v. 5/3019, out./dez. 2019. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3525406](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3525406). Acesso em: 01 out. 2020.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Acesso à justiça e tecnologia: minerando escolhas políticas e customizando novos desenhos para a gestão e solução de disputas no sistema brasileiro de justiça civil. in YARSHELL, Flávio Luiz; COSTA, Susana Henriques da; FRANCO, Marcelo Veiga (coord.). **Estudos em homenagem ao Professor Marc Galanter**, 2021.

PEREIRA, Nathalia Dalbianco Novaes; COSTA, Patrícia Ayub da. Online Dispute Resolution: dos Tribunais físicos às plataformas digitais. In: BERMEJO, Aracelli Bandolin Mesquita; RIBEIRO, Suzane de França; MUNIZ, Tânia Lobo (org.). **Gestão de Conflitos: a contribuição das tecnologias para os mecanismos de resolução de conflitos**. Londrina: Engenho das Letras, 2021, p. 67-88.

RULE, Colin. **Introduction to online dispute resolution for business**. 2002. Disponível em: <https://www.mediate.com/articles/rule2.cfm>. Acesso em: 04 abr. 2023.

SABADELL, Ana Lúcia. **Manual de Sociologia Jurídica**: Introdução a uma leitura externa do Direito. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, [S. l.], n. 101, p. 55-66, 2014. DOI: 10.11606/issn.2316-9036.v0i101p55-66. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814>. Acesso em: 4 abr. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais**, v.1, p. 219 - 257, 2018.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo Tecnologia e Acesso à Justiça**. São Paulo: Editora jus podium, 2022.

SUSSKIND, Richard. **Online courts and the future of justice**. Oxford University Press, 2019.