II CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO PREVENTIVO

F723
Formas de Solução de Conflitos e Direito Preventivo [Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Fabrício Veiga Costa; Sérgio Henriques Zandona Freitas; Igor Sousa Gonçalves. – Belo Horizonte:Skema Business School, 2021.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-264-4
Modo de acesso: www.conpedi.org.br
Tema: Um olhar do Direito sobre a Tecnologia

1. Direito. 2. Inteligência Artificial. 3. Tecnologia. II. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2021 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO PREVENTIVO

Apresentação

Renovando o compromisso assumido com os pesquisadores de Direito e tecnologia do Brasil, é com grande satisfação que a SKEMA Business School e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito apresentam à comunidade científica os 12 livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do II Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (II CIDIA). As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 27 e 28 de maio de 2021, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área em cinco painéis temáticos e o SKEMA Dialogue, além de 354 inscritos no total. Continuamos a promover aquele que é, pelo segundo ano, o maior evento científico de Direito e Tecnologia do Brasil.

Trata-se de coletânea composta pelos 255 trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os oito Grupos de Trabalho originais, diante da grande demanda, se transformaram em doze e contaram com a participação de pesquisadores de vinte e um Estados da federação brasileira e do Distrito Federal. São cerca de 1.700 páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre a relação da inteligência artificial e da tecnologia com os temas acesso à justiça, Direitos Humanos, proteção de dados, relações de trabalho, Administração Pública, meio ambiente, formas de solução de conflitos, Direito Penal e responsabilidade civil.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de 36 proeminentes professoras e professores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, os quais indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores que coordenaram cada grupo. Sem dúvida, houve uma troca intensa de saberes e a produção de conhecimento de alto nível foi, mais uma vez, o grande legado do evento.

Neste norte, a coletânea que ora torna-se pública é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e fomentar o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais. Fomentou-se, ainda, a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e os vários

campos da tecnologia, notadamente o da ciência da informação, haja vista o expressivo número de graduandos que participaram efetivamente, com o devido protagonismo, das atividades.

A SKEMA Business School é entidade francesa sem fins lucrativos, com estrutura multicampi em cinco países de continentes diferentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e com três importantes acreditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua vocação para pesquisa de excelência no universo da economia do conhecimento. A SKEMA acredita, mais do que nunca, que um mundo digital necessita de uma abordagem transdisciplinar.

Agradecemos a participação de todos neste grandioso evento e convidamos a comunidade científica a conhecer nossos projetos no campo do Direito e da tecnologia. Já está em funcionamento o projeto Nanodegrees, um conjunto de cursos práticos e avançados, de curta duração, acessíveis aos estudantes tanto de graduação, quanto de pós-graduação. Em breve, será lançada a pioneira pós-graduação lato sensu de Direito e Inteligência Artificial, com destacados professores da área. A SKEMA estrutura, ainda, um grupo de pesquisa em Direito e Inteligência Artificial e planeja o lançamento de um periódico científico sobre o tema.

Agradecemos ainda a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 09 de junho de 2021.

Profª. Drª. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs Flores Filho

Coordenador dos Projetos de Direito da SKEMA Business School

A CONTRIBUIÇÃO DE EMPRESAS DE MEDIAÇÃO ONLINE NA REDUÇÃO DA CRISE DO SISTEMA JUDICIÁRIO

THE CONTRIBUTION OF ONLINE MEDIATION COMPANIES IN REDUCING THE JUDICIAL SYSTEM CRISIS

Laysla Oliveira Santos

Resumo

A crise do judiciário brasileiro e as impossibilidades de realização de audiências convencionais em período de pandemia evidenciam a necessidade hodierna pela adoção de métodos alternativos de solução de controvérsias. Nesse sentido, o presente trabalho objetiva analisar o papel da mediação virtual, fornecida por iniciativas privadas, na democratização do acesso à justiça. Sendo assim, o estudo será desenvolvido seguindo uma metodologia qualitativa baseada em pesquisas bibliográficas e documentais, com uso do método dedutivo. Ao fim, conclui-se que a mediação virtual realizada por empresas privadas contribui para atender parte das demandas populares por justiça.

Palavras-chave: Mediação virtual, Iniciativa privada, Poder judiciário

Abstract/Resumen/Résumé

The crisis in the Brazilian judiciary and the impossibility of holding conventional hearings in a pandemic period highlight the need today for the adoption of alternative methods of dispute settlement. In this sense, the present work aims to analyze the role of virtual mediation, provided by private initiatives, in the democratization of access to justice. Therefore, the study will be developed following a qualitative methodology based on bibliographic and documentary research, using the deductive method. In the end, it is concluded that the virtual mediation carried out by private companies contributes to attending part of the popular demands for justice.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Virtual mediation, Private initiative, Judiciary

1. INTRODUÇÃO

A democratização do acesso à justiça compõe um cenário desafiador no Brasil, onde a morosidade, as barreiras econômicas e, atualmente, as barreiras físicas advindas com a pandemia exigem a busca por novas soluções de resolução de conflitos que atendam às necessidades dos cidadãos.

Nesse panorama, percebe-se que uma análise que permite compreender o papel de entes não estatais no desenvolvimento de métodos de resolução online de disputas (ODRs), como a mediação virtual, é de suma importância. Assim sendo, o presente trabalho busca responder à seguinte pergunta: a mediação online realizada por empresas privadas contribui para o descongestionamento do Sistema Judiciário?

Nesse prisma, o estudo será realizado por meio de uma metodologia qualitativa, baseada em coletas documentais e bibliográficas, e também pelo emprego do método de abordagem dedutivo para solucionar o problema em questão. Desse modo, essa pesquisa objetiva analisar como a mediação online realizada por iniciativas privadas pode atender às demandas populares por justiça.

Para isso, o trabalho foi dividido em duas partes, sendo que o primeiro capítulo desenvolve os principais aspectos que envolvem a mediação pela internet, a fim de clarificar o entendimento da temática abordada. E o segundo busca evidenciar os benefícios que a mediação online, por meio de parcerias privadas, promove para a mitigação da crise do Judiciário brasileiro.

2. MÉTODOS ADEQUADOS DE TRATAMENTO DE CONFLITO: MEDIAÇÃO DIGITAL

O conceito de acesso à justiça tem se transformado completamente ao longo dos anos, quando inúmeras evoluções legislativas e tecnológicas renovam a concepção de como ocorre a tutela jurisdicional. Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 teve papel fundamental para tal mudança, possibilitando que demandas que costumavam ser reprimidas tivessem espaço de apreciação do Poder Judiciário, ao assegurar, em seu art. 5°, inciso XXXV, o amplo acesso à justiça (BRASIL, 1988).

Nessa conjuntura, a enorme demanda da sociedade por acesso à justiça culminou em um Sistema Judiciário que não consegue, de modo eficaz, atender às necessidades da população. Com efeito, a jurisdição estatal, congestionada de processos, compreende custos

elevados, morosidade e alta complexidade, configurando uma crise da justiça e grande insatisfação popular (CABRAL, 2018, p. 331).

A partir dessa problemática, soluções que visem garantir a tutela dos direitos de maneira a contribuir para descongestionar o Poder Judiciário são cada vez mais necessárias. Nesse viés, mecanismos que contribuam para solucionar os conflitos da população sem que seja necessária a plena atuação da máquina judiciária têm se consolidado exponencialmente (LIMA, FEITOSA, 2016, p. 65).

Destarte, a Justiça Multiportas tem se concretizado no país, ou seja, outros métodos de resolução de disputas, com o objetivo de atender às controvérsias de forma adequada, têm sido desenvolvidos. Desse modo, "o acesso à justiça passa a ser elaborado como acesso à ordem jurídica justa, capaz de garantir às partes não só diversas maneiras de se ingressar ao Poder Judiciário, mas também diversos caminhos de evitá-lo ou dele sair com dignidade" (CABRAL, 2018, p. 335).

Nesse contexto, observa-se que há métodos adequados de tratamento de controvérsias fora do Sistema Judiciário, como a atuação de câmaras de mediação e arbitragem privadas. Sobre isso, cabe destacar o que diz o juiz do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, Gildo Alves, que afirma que existem, hoje, organizações privadas que oferecem com excelência serviços de mediação, restando ao Judiciário apenas a homologação dos acordos (MEDIAÇÃO ONLINE, 2020).

A mediação é concebida como uma forma de acesso à justiça por meio do restabelecimento do diálogo entre as partes, "auxiliando-as a chegar a um reconhecimento recíproco que produza uma nova percepção do conflito"(SPENGLER; PINHO, 2018, p. 220). Sob tal ótica, verifica-se que a mediação é um método autocompositivo, visto que a solução é produzida pelas próprias partes, sem que o poder decisório seja responsabilidade de terceiros.

Nessa lógica, a mediação permite resolver o plano de fundo de empasses entre pessoas que possuem relações continuadas no tempo, criando um ambiente confortável para o tratamento de disputas diversas, como as comerciais, as familiares, as políticas e as de vizinhança (MEDIARE, 2019). Sendo assim, o processo mediativo deve ser realizado de modo informal, com uso de linguagens simples e de fácil compreensão, a fim de transmitir conforto e confiança para que as partes possam compreender os interesses comuns entre elas e obter um consenso acerca de um acordo. Nesse ambiente, o mediador deve tranquilizar os envolvidos e ressaltar a comunicação como meio para solucionar o conflito.

No plano virtual, a mediação também tem alcançado bons resultados no tratamento de conflitos, fato que tem sido evidenciado em razão das necessidades de distanciamento

físico durante a pandemia do Covid-19. Como é observado no Estado do Pará, onde 556 acordos bem sucedidos foram realizados em menos de um ano, por meio da plataforma digital Cejusc Virtual Paraense (BRASIL, 2021). Nesse cenário, a mediação digital compõe uma forma de resolução online de disputas (ODR), que consiste na utilização da tecnologia da informação para a solução de controvérsias (LIMA, FEITOSA, 2016, p. 52). Dessa forma, serviços de mediação têm sido oferecidos, seja por tribunais, seja por empresas privadas de mediação, por meio de plataformas online criadas para reduzir os obstáculos entre as partes.

Posto esse entendimento inicial sobre mediação e seus aspectos gerais, cabe, ao próximo capítulo, desenvolver os pontos que fazem com que a mediação online privada contribua para atenuar a crise do Sistema Judiciário.

3. BENEFÍCIOS DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO ONLINE POR EMPRESAS PRIVADAS

É notório que a impossibilidade momentânea de se realizar audiências presenciais nos tribunais, sob pena de se fomentar a propagação do coronavírus, forçou a busca por outros métodos para pacificar os conflitos entre os cidadãos, garantindo a manutenção do direito de acesso à justiça. Diante dessa transformação na dinâmica de funcionamento do Judiciário, o uso dos meios tecnológicos foi essencial para a continuidade da prestação jurisdicional à sociedade e, simultaneamente, para proteger a saúde da população e dos servidores.

Nessa esteira, o CNJ, por meio da Resolução n° 358 de dezembro de 2020 (BRASIL, 2020), determinou que os tribunais devem disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação. Sendo assim, tal regulamentação contribuiu para o prosseguimento da realização de técnicas autocompositivas durante a pandemia, estimulando que os tribunais não interrompam o fornecimento desse serviço.

Ademais, a Resolução n° 125 de 2010 (BRASIL, 2010), propõe, em seu art. 7°, inciso VI, que os Tribunais realizem convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins da manutenção da prática dos métodos consensuais de tratamento de disputas. Desse modo, os tribunais podem se associar com iniciativas privadas que atuam no fornecimento de mediação online para atender às necessidades da população.

Sob tal perspectiva, cabe ressaltar que as câmaras privadas de mediação, para que possam realizar sessões de mediação incidentes no processo judicial, necessitam estar cadastradas no Tribunal respectivo ou no Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores (BRASIL, 2015). Além disso, conforme o art. 169, § 2º do Código Processual

Civil, elas devem arcar com um percentual de audiências não remuneradas, o qual é determinado pelos Tribunais, “com o fim de atender aos processos em que foi deferida a gratuidade da justiça, como contrapartida de seu credenciamento” (BRASIL, 2015). Logo, percebe-se que as empresas privadas de métodos autocompositivos são responsáveis por atender parcela da demanda popular direcionada ao Sistema Judiciário.

As câmaras privadas que optam pelo cadastramento devem seguir as regras previstas na Resolução 125/2010 do CNJ (BRASIL, 2010), principalmente quanto aos mediadores, que devem ser profissionais cadastrados no respectivo tribunal, tendo sido capacitados com base nas diretrizes do CNJ. Cabe, então, expor as diversas vantagens que a mediação online pode promover aos cidadãos que recorrem à justiça. Nesse sentido, entre as principais vantagens da mediação online,

> destacam-se: celeridade e eficácia de resultados; soluções customizadas e de benefício mútuo; redução do desgaste emocional e do custo financeiro; garantia de privacidade e sigilo; redução da duração e da reincidência de litígios; melhoria da comunicação e da convivência (MEDIARE, 2019).

Nesse raciocínio, depreende-se que a mediação virtual é, em muitos casos, um método mais adequado que a judicialização estatal para solucionar determinados conflitos, em razão dos benefícios possibilitados por ela. Com essa técnica, torna-se desnecessário o deslocamento das pessoas até os tribunais, economizando tempo e recursos financeiros.

Ademais, como observa o juiz do TJAM, Gildo Alves, a mediação presencial muitas vezes não era desejada em virtude do risco que o encontro representava para as vítimas, como em casos de violência doméstica, entrave que deixa de ser um problema com a mediação virtual (MEDIAÇÃO ONLINE, 2020).

Outrossim, a possibilidade de interação entre as partes por meio de mensagens de texto assíncronas possibilita que os mediandos pensem com mais cautela na mensagem que enviarão a outra parte, “buscando racionalizar mais a mensagem, realizando, inclusive, uma autoanálise das emoções estimuladas pelo conflito” (LIMA, FEITOSA, 2016, p.65).

Assim, indubitavelmente, a mediação digital representa um avanço significativo na utilização de novas tecnologias para tratar os conflitos (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 242). Percebe-se, então, que a mediação nos meios virtuais apresenta vantagens que superam, em diversos aspectos, os métodos tradicionais, uma vez que ela não exige gastos tão elevados quanto os necessários para arcar com os serviços de advogados e é dotada de mais agilidade.

Por conseguinte, com a disponibilidade de plataformas aos cidadãos que atendam aos seus interesses de forma mais adequada e econômica, muitas pessoas deixam de adentrar ao congestionado Poder Judiciário. Desse modo, litígios que podem ser facilmente resolvidos

extrajudicialmente pelas partes por meio do diálogo, deixam de receber a atenção do Sistema Judiciário, o que abre espaço para o exame qualitativo de outras demandas que exigem, de fato, um método heterocompositivo (GIASSETTI; VIEIRA, 2020, p. 30). O uso das resoluções online de disputas poderia "eliminar um número elevado de potenciais processos, antes mesmo do seu nascimento, ou logo no início do conflito, economizando o valor movimentado pela máquina estatal para prover uma resposta às partes" (LIMA, FEITOSA, 2016, p. 64).

Nessa lógica, ao abarcar parcela dos conflitos pelo referido método alternativo, o tribunal tem mais tempo para analisar e lidar com os demais processos de maneira mais célere e efetiva. Sendo possível reduzir a sobrecarga dos tribunais e os altos custos que são dispensados com os processos, contribuindo para a justa tutela dos direitos e a satisfação popular.

Diante disso, é necessário reconhecer a importante contribuição das empresas que fornecem mediação digital para o funcionamento do Judiciário. Cabe destacar, então, como ilustração dessa realidade, a primeira plataforma de mediação virtual do Brasil, a Mediação Online (MOL), startup que foi fundada em 2015 com o objetivo de permitir que pessoas e empresas resolvam seus conflitos sem recorrer à Justiça, com autonomia e flexibilidade (BRASIL, 2019).

Na MOL, conflitos que poderiam demandar anos para serem concluídos, são resolvidos em poucas sessões, a um custo bem menor comparado a um processo judicial convencional (MEDIAÇÃO ONLINE, 2021). A obtenção do prêmio Conciliar é Legal 2018 é prova do êxito dessa empresa no tratamento de conflitos, visto que o prêmio foi criado pelo CNJ em 2010 a fim de destacar ações que contribuem com eficiência para a pacificação de conflitos no âmbito da Justiça brasileira (BRASIL, 2019). Nesse sentido, percebe-se que esse prêmio desenvolvido pelo CNJ é um reconhecimento à atuação de entes que ajudam as pessoas a compatibilizar interesses conflitantes de maneira independente.

A MOL tem como objetivo promover eficiência ao mercado jurídico e ampliar o acesso aos métodos adequados de solução de conflitos. Sob tal ótica, com o início da pandemia e a impossibilidade de audiências presenciais, a startup disponibilizou gratuitamente sua plataforma aos Tribunais de Justiça do Brasil, a partir da campanha "A justiça não vai parar" (MEDIAÇÃO ONLINE, 2020). Entre os estados que aderiram, estão os Estados do Amazonas, do Mato Grosso e do Espírito Santos.

O juiz do TJAM, Gildo Alves, avaliou o impacto gerado pelo uso da plataforma MOL pelo tribunal como positivo e eficiente, considerando que a mediação online promoveu

maior cooperação e comunicação entre as partes do processo (MEDIAÇÃO ONLINE, 2020). Nesse viés, nota-se que é possível obter bons resultados a partir da união entre o Poder Judiciário e entidades privadas no desenvolvimento de políticas para a consolidação da justiça multiportas no Brasil, a fim de atender de modo mais adequado às demandas por justiça da sociedade.

4. CONCLUSÃO

O Poder Judiciário não possui recursos suficientes para satisfazer a demanda de todos os cidadãos por Justiça de modo eficiente, implicando em lentidão e altos custos que inviabilizam a ampla tutela dos direitos. Nesse cenário, outros mecanismos adequados de tratamento de conflitos devem ser compreendidos e incentivados na sociedade.

Desse modo, a mediação pela internet se tornou uma forma de fornecer acesso à justiça na conjuntura atual, principalmente em razão dos entraves para a realização de audiências convencionais advindos com a pandemia. Nessa lógica, destaca-se a existência de empresas privadas que têm obtido êxito no fornecimento desse serviço à população, contribuindo para atender parte da demanda que seria direcionada ao judiciário,

Sob tal ótica, é notável que a mediação online por empresas privadas contribui para descongestionar o Sistema Judiciário brasileiro, seja em razão do fornecimento de um serviço de qualidade que atrai parcela dos demandistas, seja por meio de parcerias público-privadas, seja em cumprimento da legislação, a qual exige que as câmeras privadas arquem com parcela das audiências não remuneradas como compensação por seu credenciamento.

Destarte, é necessário reconhecer que tais iniciativas trazem benefícios que devem ser estimulados e expandidos, a fim de amparar a Justiça brasileira.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituiçao.htm. Acesso em: 9 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Startup brasileira de mediação digital vence prêmio Conciliar é Legal 2018**. Agência CNJ de Notícias, 2019. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/startup-brasileira-de-mediacao-digital-vence-premio-conciliar-e-legal-2018/. Acesso em: 18 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Centro de conciliação virtual agiliza acordos no Tribunal do Pará.** Agência CNJ de Notícias, 2021. Disponível em:

https://www.cnj.jus.br/centro-de-conciliacao-virtual-agiliza-acordos-no-tribunal-do-para/. Acesso em: 18 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 358 de 02 de dezembro de 2020**. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação, 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604. Acesso em 18 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n° 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156. Acesso em 18 abr. 2021.

BRASIL. **Lei n° 13.105, de 16 de março de 2015.** Código Processual Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 18 abr. 2021.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça Multiportas no Brasil. In: RODAS, João Grandino; SOUZA, Aline Anhezini de; POLONI, Juliana; SILVA, Guilherme Bertipaglia Leite da; DIAS, Eduardo Machado (Coord.). **Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil.** 1 ed. Curitiba: editora prismas. 2018.

GIASSETTI, Maria Clara; VIEIRA, Leonardo Marques. A resolução de disputas online e os reflexos originados pela pandemia. Congresso internacional de direito e inteligência artificial. **Anais [...]**. Belo Horizonte, 2020, p. 26-33. Disponível em: http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/x2c7701f/5u1c411w/JWYkCXjS5W7dDoOi.pdf. Acesso em: 18 abr. 2021.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito,** Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360. Acesso em: 18 abr. 2021.

MEDIARE. **A Mediação**. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: https://mediare.com.br/a-mediacao/. Acesso em: 18 abr. 2021

MEDIAÇÃO ONLINE. **A visão dos juízes sobre a conciliação online no poder judiciário**. Youtube, 20 de out. 2020. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=lG2kbyVU4U4. Acesso em: 18 abr. 2021.

MEDIAÇÃO ONLINE. **Perguntas Frequentes:** mediação online. 2021. Disponível em: https://www.mediacaonline.com/faq. Acesso em: 18 abr. 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, jan./jun. 2018. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/Rev-FD-UFMG_72.pdf. Acesso em: 18 abr. 2021.