

**II CONGRESSO INTERNACIONAL DE
DIREITO E INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL**

**ACESSO À JUSTIÇA, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E
TECNOLOGIAS DO PROCESSO JUDICIAL I**

A174

Acesso À Justiça, Inteligência Artificial E Tecnologias Do Processo Judicial - I
[Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e
Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Adriana Goulart de Sena Orsini; Dorinethe dos Santos
Bentes; Nancy Vidal Meneghini. – Belo Horizonte: Skema Business School,
2021.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-266-8

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

ACESSO À JUSTIÇA, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TECNOLOGIAS DO PROCESSO JUDICIAL I

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 creditações 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.

Prof^a. Dr^a. 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

**DOS OBSTÁCULOS DO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA: O INSTITUTO DA
MEDIÇÃO ON-LINE COMO APARATO VIABILIZADOR À RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS EM FACE DA COVID-19**

**OF THE OBSTACLES OF EFFECTIVE ACCESS TO JUSTICE: THE INSTITUTE
OF ON-LINE MEDIATION AS A FEASIBLE APPARATUS TO CONFLICT
RESOLUTION IN FACE OF COVID-19**

Janaína Aparecida Braz da Silva ¹

Resumo

O presente estudo remete aos óbices ante a efetivação do acesso à justiça dentro do Poder Judiciário, bem como quais alternativas poderiam ser adotadas como meios de solucionar as inúmeras situações jurídicas que, em razão da morosidade, dificilmente encontram resolução. Assim, buscou-se analisar, dentre os meios de resolução de conflitos, através de método dedutivo e pesquisa bibliográfica, a mediação on-line, como aparato viabilizador à solução destes impasses em face do quadro pandêmico ensejado pela Covid-19. Conclui-se, a importância da inserção deste recurso digital, haja vista as medidas restritivas de isolamento social.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Mediação on-line, Meios alternativos de resolução de conflitos

Abstract/Resumen/Résumé

The present study refers to the obstacles to effective access to justice within the Judiciary, as well as what alternatives could be adopted as a means of solving the numerous legal situations that, due to the delay, are difficult to find resolution. Thus, it was sought to analyze, among the means of conflict resolution, through deductive method and bibliographic research, online mediation, as an enabling device to the solution of these impasses in the face of the pandemic situation brought about by Covid-19. In conclusion, the importance of inserting this digital resource, given the restrictive measures of social isolation.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Online mediation, Alternative means of conflict resolution

¹ Graduanda do Curso de Direito pela Faculdade Pitágoras – Divinópolis. Pesquisadora do Centro de Estudos e Pesquisas em Direito e Internet (CEPEDI) da UFSM. E-mail: silvajanainasilva712@gmail.com.

1. INTRODUÇÃO

É sabido que os impactos e desdobramentos decorrentes da pandemia ocasionada pela Covid-19 trouxeram profundas modificações no modo de vida de milhares de pessoas ao redor do mundo e, principalmente, dentro da sociedade brasileira. Consequências estas que ultrapassaram aspectos atrelados às medidas de isolamento social e alcançaram de forma preponderante âmbitos econômicos, financeiros e sociais. Além disso, tangencialmente, as vertentes do Poder Judiciário, no âmbito dos Tribunais, no que concerne à utilização dos meios consensuais de solução de conflitos que se perfazem por intermédio da conciliação, mediação e arbitragem foram também atingidas.

Assim, por intermédio do presente trabalho, objetiva-se, em primeiro momento, fazer um breve recorte quanto aos óbices que têm impedido a efetivação do acesso à justiça dentro do Poder Judiciário, principalmente em face dos desdobramentos decorrentes da instalada crise pandêmica. Posteriormente, haja vista as medidas restritivas e de isolamento impostas por aparatos legais regulamentares, busca-se delinear de que forma o instituto da Mediação On-line, visto como um dos meios alternativos de solução de conflitos, poderia ser utilizado como meio de atender aos anseios sociais e jurisdicionais, tendo em vista o quadro ensejado pela Covid-19.

Quanto aos aparatos metodológicos, e, mais especificamente, o método de abordagem, vislumbra-se aplicação direta de método dedutivo. Ademais, no tocante ao método de procedimento, verifica-se tanto a presença de recursos de caráter funcionalista quanto estruturalista; além de técnicas de pesquisa documental e bibliográfica, as quais foram preponderantes para consecução de resultados satisfatórios e concretos diante do tema proposto.

Para tanto, o presente trabalho está dividido em duas partes: a primeira, que abordará os obstáculos atinentes ao acesso à justiça dentro do ambiente jurisdicional, e a segunda, que buscará demonstrar o instituto da Mediação On-line como meio digital alternativo à solução de conflitos em face do período de calamidade social decorrente da Covid-19.

Tratar-se-á, a seguir, de explanação jurídica e constitucional concernente aos impasses atrelados à efetivação do princípio do acesso à justiça dentro do Poder Judiciário.

2. DOS OBSTÁCULOS DO ACESSO À JUSTIÇA DENTRO DO PODER JUDICIÁRIO

Conforme dizeres de Scarpinella (SCARPINELLA, 2018, p. 68), o princípio do acesso à justiça, “acesso à ordem justa” ou mesmo, “princípio da inafastabilidade da jurisdição”, poderia ser entendido como certa obrigatoriedade do Estado no tocante à apreciação de demandas judiciais. Isto é, o Poder Estatal e/ou Poder Judiciário estariam incumbidos de apreciar todas as demandas judiciais que apresentem ameaça ou lesão a qualquer direito, mesmo que, porventura, seque em uma negativa ao que fora preterido, como preconizado pelo artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição da República, que traz em seu bojo a seguinte disposição: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988).

A Carta Magna buscou remontar ainda, por intermédio de seus artigos 5º e 3º, tidos como princípios fundamentais e objetivos da República Federativa Brasileira, a prioridade em se construir uma sociedade livre, justa e solidária, tanto por meio de instituições que se propõem a satisfazer os anseios estatais, quanto pela inserção de instrumentos que, de modo eficaz, aspirem pela redução das desigualdades sociais e regionais existentes, promovendo o bem estar e direitos igualitários, de modo a excluir todas e quaisquer formas de discriminação. Neste seguimento, à luz da primazia constitucional, nasce o direito de “acesso à justiça”, aparato fundamental no tocante a efetivação dos direitos materiais dispostos pela Constituição Cidadã de 1988 e democratização das sociedades contemporâneas (BRASIL, 1988).

Destarte, como enfatizado por Zanferdini e Junior (2018, p. 180) o Judiciário não poderia ser concebido como o “único e natural desaguadouro de todo esse fluxo de demandas”. Assim, segundo Barbosa, caberia aos litigantes ampliar o conceito deste direito, no sentido de que a responsabilidade pela resolução de tais demandas judiciais recaísse sobre as técnicas e métodos “alternativos” de solução de litígios, visando à adesão ao novo conceito de jurisdição residual, isto é, o ideal de que a “intervenção coercitiva estatal” seja vista como *última ratio* (BARBOSA, 2017, p. 61).

Outrossim, pondera-se que, diante da conjuntura atual de calamidade social relativa à Covid-19, a presença de obstáculos econômicos e tecnológicos, em consonância às medidas de isolamento social, tem impedido que a população economicamente mais vulnerável tenha acesso e possa, deste modo, se valer da diversidade de meios alternativos para célere e prática resolução de conflitos.

Neste viés, dentre os inúmeros aparatos alternativos dos quais o Poder Judiciário e a população poderiam se valer para consecução de ideais resolutivos ante as demandas judiciais, vislumbra-se a Mediação, caracterizada por Azevedo como uma espécie de negociação facilitada ou catalisada por um terceiro (AZEVEDO, 2016, p. 20). Tal recurso também é conceituado e visto por outros autores como um processo autocompositivo, por meio do qual as partes, auxiliadas por um terceiro que se mostra neutro ao conflito ou mesmo por um painel de pessoas que não possuem interesse na causa, tenta chegar a uma composição que vá ao encontro de suas necessidades e interesses (AZEVEDO, 2016, p. 20).

3. DA UTILIZAÇÃO DO INSTITUTO DA MEDIAÇÃO ON-LINE PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ANTE A COVID-19

Sendo assim, diante do vultoso número de ações que tramitam em meio judicial, em razão da contenciosidade e morosidade com as quais o Poder Judiciário opera, e, visando à eliminação de litígios e impasses jurisdicionais com atendimento a critérios de justiça, acessibilidade aos meios e sistemas que aspirem pela igualdade e celeridade processual é que surgem as Leis e Resoluções responsáveis por regular os meios alternativos de resolução de conflitos, tais como: a negociação, mediação ou conciliação - métodos autocompositivos-, e ainda, a arbitragem – método heterocompositivo.

Os Métodos Alternativos de Resolução de Disputas, também chamados de Métodos Adequados de Resolução de conflitos, aliados aos modos de Resolução Online de Litígios (*Online Dispute Resolution* - ODRs) poderiam ser vislumbrados como meios utilizados para composição extrajudicial de litígios ocorridos no ciberespaço ou mesmo em meio físico, através das tão utilizadas tecnologias da informação e comunicação (SILVEIRA et.al, 2020, p. 772).

Assim, com o advento das tecnologias outrora mencionadas, aliadas à *internet* verificou-se uma preferência tangencial quanto à adesão das ODRs, *Online Dispute Resolution*, plataformas on-line de negociação, assistidas ou não por terceiros, que possibilitam a resolução de conflitos originados ou não da interação virtual (e-commerce etc.), de forma rápida, desburocratizada e eficiente (SILVEIRA et.al, 2020, p. 772).

Tanto é que, segundo Fernanda Tartuce (2019, p. 17), uma das primeiras técnicas utilizadas entre as pessoas como meio de solucionar litígios, ao redor do mundo, se deu por intermédio da negociação, aparato resolutivo visto por Calmon como uma autocomposição centrada em uma conversa direta entre indivíduos sem que houvesse qualquer intervenção de

terceiros como auxiliares ou facilitadores (CALMON, 2007, p. 113). Percebe-se, assim, que tal dispositivo se assemelha muito ao instituto da Mediação, visto que se trata justamente de uma forma autocompositiva de resolução de conflito na qual um terceiro não necessariamente decide o impasse, isto é, não propõe soluções para os litigantes, mas facilita que as partes possam chegar a um acordo, haja vista a atuação destes em casos nos quais o vínculo entre as partes se faz presente (CALMON, 2007, p. 113).

Todavia, conforme dizeres de Paulo Eduardo, foi somente após a Segunda Guerra Mundial que a negociação teria sido efetivamente vista como objeto de estudo para resolução de conflitos, fato que teria implicado, anos mais tarde, na criação de um Programa de Negociação da *Harvard Law School* (SILVA, 2019, p. 15).

Fato é que, cerca de 10 (dez) anos antes da eclosão da referida teoria para a negociação, outro professor da mesma Universidade já teria cunhado a expressão “meios alternativos de solução de conflitos” como forma de caracterizar a variedade de técnicas e métodos que, diferentemente dos desdobramentos a que se tem conhecimento ao fim de um processo judicial comum, conduzido pelo Estado, visam à solução de litígios de modo rápido, justo e simples. Tem-se, portanto, que a utilização de tais recursos almeja não somente a segurança jurídica dos litigantes, mas a celeridade processual, em detrimento das alternativas contenciosas que comumente são utilizadas e tem retardado o curso dos processos judiciais (SILVA, 2019, p. 17).

Nesse íterim, conforme dizeres de Spengler e Pinho, dentro das propostas atreladas à resolução consensual de conflitos e, por intermédio de Resoluções normativas, além do próprio Código de Processo Civil (BRASIL, 2015), diante do cenário atual, vislumbrou-se a possibilidade dos litigantes se valerem de meios eletrônicos e digitais, objetivando não somente uma resolução facilitada, mas que almeje a celeridade, economia de custos e a diminuição de espaços geográficos (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 228-229).

O instituto da Mediação On-line, respaldado pela Lei nº 13.140/2015 (BRASIL, 2015) em consonância ao Código de Processo Civil, Lei. 13.105/2015 (BRASIL, 2015), poderia ser denominado como uma atividade técnica exercida por um terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, estaria incumbido de auxiliá-las ou estimulá-las a identificar ou desenvolver possíveis soluções consensuais ante as controvérsias. Segundo Adolfo Braga et.al, frisa-se a indispensabilidade de que tal instrumento jurisdicional seja aplicado às relações duradouras, haja vista a preferencial atuação do técnico/profissional mediador em lidar com casos que existe um vínculo anterior entre as partes. Fator este que, inclusive, permite a compreensão de questões e interesses pertinentes ao impasse e viabiliza a

identificação de soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (NETO, ADOLFO BRAGA et al., 2019-2021, p. 11).

Ademais, muito embora a Lei nº 13.140/2015 (BRASIL, 2015) não disponha de forma expressa acerca da modalidade “síncrona” ou “assíncrona” por meio da qual a *internet* precisaria se amoldar para fins de realização da Mediação On-line, diversos trechos do postulado normativo aludem à permissão da utilização deste recurso eletrônico ou outro meio de comunicação como aparato viabilizador, haja vista a possibilidade de que a transação à distância seja, então, possível (NETO, ADOLFO BRAGA et al., 2019-2021, p. 11).

Outrossim, o novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015), em seu artigo 334, §7º, de forma conjunta à I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, realizada pelo Centro de Estudos do Conselho da Justiça Federal em 2016 (BRASIL, 2016), inovaram ao trazer disposições concernentes à possibilidade de adesão aos meios eletrônicos e virtuais dentro do Poder Judiciário. Sendo a primeira responsável por permitir a realização de audiências de conciliação e mediação em meio eletrônico e, a segunda, por aprovar diversos enunciados jurídicos, os quais buscaram oportunizar sua realização por meio remoto, conforme transcrição legal: “(...) 58. A conciliação/mediação, em meio eletrônico, poderá ser utilizada no procedimento comum e em outros ritos, em qualquer tempo e grau de jurisdição” (BRASIL, 2016).

Nesse seguimento, a Mediação on-line ou digital teria sido vista como uma alternativa eficaz para o cumprimento de objetivos decorrentes de modificações ensejadas pela Covid-19, no que concerne às medidas sanitárias e de isolamento social, além de atuar como ferramenta basilar que introduziria acesso à justiça virtual com qualidade igual ou superior àquela já ofertada dentro do Poder Judiciário (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 10).

4. CONCLUSÃO

Ante o exposto, verifica-se que, muito embora o princípio do acesso à justiça seja objeto de percalços morosos e contenciosos, em razão do colossal acervo de processos judiciais, a utilização cada vez mais significativa de meios alternativos de solução de conflitos, tais como a conciliação, mediação e arbitragem têm oferecido novos caminhos para a efetiva resolução de litígios.

Fato é que, dentre estes, vislumbra-se em especial, o instituto da Mediação on-line, que de forma conjunta às normatizações jurídicas emergenciais teria sido responsável por

viabilizar a resolução de conflitos, mesmo diante das medidas restritivas de isolamento social decorrentes da onda pandêmica.

Reitera-se, portanto, a necessidade de que tais aparatos tecnológicos, como é o caso do instituto ilustrado, sejam melhor utilizados como meio de efetivação do acesso à justiça e fugacidade no transcurso de processos judiciais que se mostram cada vez mais morosos e contenciosos nos dias atuais e, de forma precípua, em face da Covid-19.

REFERÊNCIAS

ANDREIA, Chiquini Bugallho; DA SILVEIRA, Sebastião Sérgio; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Resolução Online de Conflitos como ferramenta de cidadania e facilitação do acesso à justiça. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania**. 2020. p. 766-783. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/2165>. Acesso em: 06 abr.2021.

BARBOSA, Amanda. **Sistema híbrido de gestão de conflitos e o direito individual do trabalho**. 2017. Dissertação Mestrado. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/107/107131/tde-20062018-150949/pt-br.php>. Acesso em: 06 abr.2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (Org). **Manual de Mediação Judicial**, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 07 abr. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 05 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 06 abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 07 abr. 2021.

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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 07 abr. 2021.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 113.

Enunciado nº 58. A conciliação/mediação, em meio eletrônico, poderá ser utilizada no procedimento comum e em outros ritos, em qualquer tempo e grau de jurisdição. Enunciados

aprovados na **I JORNADA “PREVENÇÃO E SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS”**, realizada em Brasília, nos dias 22 e 23 de agosto de 2016. Disponível em: http://cbar.org.br/site/wp-content/uploads/2016/09/Enunciados_I_Jornada.pdf. Acesso em: 07 abr.2021.

NETO, ADOLFO BRAGA et al. **Resolução de disputas on-line (odr), mediação e a advocacia**. Comissão Especial da Advocacia na Mediação e na Conciliação Gestão 2019-2021. Disponível em: <https://www.oabsp.org.br/comissoes2010/mediacao-conciliacao/artigos/RESOLUC2560oA2560aO%20DE%20DISPUTAS%20ON-LINE%20ODR-%20MEDIAC2560oA2560aO%20E%20A%20ADVOCACIA.pdf>. Acesso em: 06 abr.2021.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; SPENGLER, Fabiana Marion. A mediação Digital de Conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. DOI: 10.12818/P.0304-2340.2018v72p219. **Revista da Faculdade de Direito Da UFMG**, [S.l.], n. 72, p. 219 - 258, dez. 2018. ISSN 1984-1841. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>. Acesso em: 07 abr. 2021.

SCARPINELLA, Cassio Bueno. **Manual de Direito Processual Civil. Volume Único**, 5.ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da Silva. Resolução de Disputas: Métodos Adequados para Resultados Possíveis e Métodos Possíveis para Resultados Adequados. *In*: SALLES, Carlos Alberto de LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes e SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Org. Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: Curso de Métodos Adequados de Solução de Conflitos**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 17. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4394573/mod_resource/content/1/01-Paulo%20Eduardo%20Alves%20da%20Silva-2%20C2%AA%20Ed.pdf. Acesso em: 06 abr.2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. Novas técnicas e a solução online de conflitos em uma sociedade de massa. pág. 184. **Revista Novos Direitos: Direito e Justiça**. São Carlos: 2018. Disponível em: http://www.novosdireitos.ufscar.br/congresso/NOVOSDIREITOS_DireitoeJustia.pdf. Acesso em 06 abr.2021.