

# **VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

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

**ADRIANA SILVA MAILLART**

**LUCIANA DE ABOIM MACHADO**

**SÉRGIO HENRIQUES ZANDONA FREITAS**

**SUSANA ISABEL DA CUNHA SARDINHA MONTEIRO**

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** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

**Diretor Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**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** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

**Representante Discente:** Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

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

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

**Comunicação:**

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

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

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

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

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

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

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

**Eventos:**

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

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

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

F723

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

Coordenadores: Adriana Silva Maillart; Luciana de Aboim Machado; Sérgio Henriques Zandona Freitas; Susana Isabel da Cunha Sardinha Monteiro – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-905-6

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

Tema: A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. VII Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

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

---

#### **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 VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI (VII EVC), com a temática “A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade”, promovido pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), Sociedade Científica do Direito no Brasil, com patrocínio da Faculdade de Direito de Franca e da Universidade UNIGRANRIO - Afya, e apoio do Portugalense Institute For Legal Research - IJP e da Facultad de Derecho da Universidad de la República Uruguay, em evento realizado entre os dias 24 e 28 de junho de 2024, de forma telepresencial, com a utilização da Plataforma Conferência Web RNP.

Assim, o Grupo de Trabalho recebeu 25 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 quatro blocos, não havendo especificidades temáticas em cada um deles.

Destaca-se os títulos dos textos apresentados: A arbitragem enquanto meio extrajudicial de resolução de litígios que envolvem a administração pública: uma comparação entre os panoramas brasileiro e português; A atuação do mediador na efetiva resolução de conflitos no atual ordenamento jurídico brasileiro; A consensualidade como um caminho para a resolução de irregularidades na administração pública e a celebração de termos de ajustamento de gestão; A desjudicialização da execução civil e o acesso à justiça; A mediação como forma de solução de conflitos societários no âmbito do mercado de capitais; A mediação e a conciliação no direito processual constitucional: uma necessária releitura de acesso à justiça à partir da estrutura cultural do ordenamento jurídico e do estado democrático de direito; A mediação organizacional como mecanismo de redução do passivo trabalhista e das doenças ocupacionais; A teoria warataiana da mediação e a possibilidade de sua aplicação na resolução de conflitos urbanos através da atuação da administração pública municipal; Acesso à educação e círculos de construção de paz para crianças e adolescentes imigrantes de Santa Catarina: uma análise legislativa; Análise entre a justiça restaurativa e a justiça retributiva: o acesso à justiça como instrumento assegurador dos direitos da personalidade das vítimas de violência doméstica; Aplicação dos princípios da Lei de recuperação de empresas e falência (LREF) e o papel da mediação na recuperação judicial de empresas no

Brasil; As diretrizes curriculares nacionais instituídas pela resolução nº 05/2018 e a construção de uma educação jurídica multiportas; Câmara nacional de resolução de disputas – instrumento de gestão de conflitos em matéria desportiva; Conciliação como instrumento de garantia dos direitos da personalidade diante do descumprimento de contratos de prestação de substituição; Democracia e os desafios das fake news à luz da prevenção de conflitos; Desjudicialização, cultura da paz, e ODS 16 - considerações sobre a incorporação da Agenda 2030 no poder judiciário brasileiro; Filosofia e mediação: as relações entre as teorias da justiça de Rawls e Habermas e a mediação; Mediação e perspectiva de gênero: uma abordagem dos métodos autocompositivos em relações com desequilíbrios estruturais; Mediação na relação médico-paciente e a judicialização de demandas; Meios alternativos de solução de conflitos nas ações que versam sobre interesses transindividuais: uma investigação sobre a efetividade no caso Mariana/MG; Novos horizontes para conflitos fiscais: a jornada da arbitragem tributária em Portugal e seu potencial no Brasil; O (des) tratamento dado à mediação no sistema jurídico brasileiro: uma análise do artigo 334 do Código de Processo Civil; O direito à moradia como direito da personalidade e a mediação dos conflitos locatícios; O impacto da produção antecipada de provas nas relações trabalhistas: uma perspectiva multidimensional na gestão de conflitos; e, Tribunal multiportas e novas tecnologias: a autocomposição no ambiente virtual.

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.

29 de junho de 2024.

Professora Dra. Adriana Silva Maillart

adrissilva@gmail.com

Professora Dra. Luciana de Aboim Machado

lucianags.adv@uol.com.br

Professora Dra. Susana Isabel da Cunha Sardinha Monteiro

susana.monteiro@ipleiria.pt

Professor Dr. Sérgio Henriques Zandona Freitas

sergiohzhf@fumec.br

## **TRIBUNAL MULTIPORTAS E NOVAS TECNOLOGIAS: A AUTOCOMPOSIÇÃO NO AMBIENTE VIRTUAL**

### **MULTIPOINT COURT AND NEW TECHNOLOGIES: SELF-COMPOSITION IN THE VIRTUAL ENVIRONMENT**

**Émilien Vilas Boas Reis  
Stephanie Rodrigues Venâncio  
Mariana Horta Petrillo**

#### **Resumo**

O presente trabalho, através de pesquisa bibliográfica e utilizando-se do método indutivo-dedutivo, tem como objetivo analisar a importância da integração da tecnologia ao Sistema de Justiça, principalmente no que diz respeito ao ambiente virtual disponibilizado às partes para a autocomposição dos conflitos. Analisa-se, ainda, as mudanças implementadas pelo judiciário brasileiro no tocante à utilização de recursos tecnológicos como ferramentas de acesso à justiça, seja no tocante à virtualização dos processos, seja em realização a prática de atos judiciais de forma virtualizada, notadamente em atenção às sessões de conciliação e mediação de forma virtual realizadas no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Impõe-se, ainda, a análise dos mecanismos utilizados na implantação do Juízo 100% digital. Através de análise doutrinária buscou-se ainda examinar os mecanismos de acesso à Justiça, a análise do comportamento das partes envolvidas no que tange ao acesso ao ambiente virtual, bem como suas posturas e compreensões no tocante à autocomposição dos conflitos.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Tecnologias, Tribunal multiportas, Autocomposição, Virtualização

#### **Abstract/Resumen/Résumé**

The present work, through bibliographical research and using the inductive-deductive method, aims to analyze the importance of integrating technology into the Justice System, mainly with regard to the virtual environment made available to the parties for the self-composition of conflicts. It also analyzes the changes implemented by the Brazilian judiciary regarding the use of technological resources as tools for accessing justice, whether in terms of the virtualization of processes or in carrying out judicial acts in a virtualized manner, notably in attention to the virtual conciliation and mediation sessions held within the scope of the Judicial Conflict Resolution and Citizenship Centers (CEJUSCs). It is also necessary to analyze the mechanisms used in the implementation of the 100% digital Court. Through doctrinal analysis, we also sought to examine the mechanisms of access to Justice, the analysis of the behavior of the parties involved with regard to access to the virtual environment, as well as their positions and understandings regarding the self-composition of conflicts.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Technology, Court multidoor, Self-composition, Virtualization

## **1 INTRODUÇÃO**

Notadamente no que diz respeito à política autocompositiva e diante de um contexto pandêmico vivenciado pela sociedade, para além das consequências na área da saúde, educação, economia, relacional, psicossocial, entre outras, evidenciou uma profunda readequação do sistema de acesso à justiça.

Isso porque, durante o período de isolamento social, tornou-se indispensável o aprimoramento dos meios tecnológicos de modo a viabilizar o andamento dos atos e comunicações processuais.

Desse modo, revela-se indispensável a análise dos impactos decorrentes da impossibilidade de utilização dos espaços físicos dos tribunais quando da utilização, principalmente, das técnicas da mediação e da conciliação, eis que direcionadas à resolução dos conflitos pelas próprias partes envolvidas no litígio por intermédio de um terceiro neutro.

A realização das sessões de mediações e conciliações, especialmente tratadas no presente artigo, tem trazido reflexões importantes sobre a diferença do comportamento dos participantes na modalidade virtual se comparado a participação presencial, física.

Para que a mediação ou conciliação ocorra de forma satisfatória é essencial, por exemplo, que as partes envolvidas se sintam acolhidas e confortáveis para confiarem no procedimento e participarem de forma efetiva.

Ressalta-se, assim, a importância da análise dos métodos autocompositivos cuja utilização, destacando-se, ainda, a imprescindibilidade de que as ferramentas virtuais possam ser utilizadas para solucionar conflitos entre as partes de maneira mais rápida, simples e efetiva, de modo que se consiga extrair os atributos positivos das conciliações e mediações *on line* para uma melhor satisfação dos envolvidos de forma a contribuir para a resolução do conflito posto da forma mais efetiva possível.

## **2 ACESSO À JUSTIÇA: LINHAS GERAIS DO HISTÓRICO BRASILEIRO**

No final do século passado, Mauro Cappelletti e Bryan Garth (1988), após traçarem um panorama do acesso à Justiça em nível mundial, constataram três principais barreiras que impediam o seu amplo acesso, momento em que propuseram ondas renovatórias para que tais empecilhos fossem superados.



A primeira delas se preocupa em viabilizar a assistência judiciária gratuita aos hipossuficientes, que não possuem condições financeiras para arcar com os custos da tramitação processual e despesas de honorários advocatícios, jurisdicionados, os quais “deixam de pleitear em juízo um direito por limitações econômicas” (FUX, 2021, p. 4).

A segunda onda refere-se à representação dos direitos coletivos, difusos e individuais homogêneos, importando a essa onda, que os resultados de ações que discutam direitos desse gênero se estendam a todos os interessados, mesmo que eles não se apresentem ativamente no processo. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 50).

Mesmo com essas duas ondas proporcionando uma grande melhora na efetividade do acesso à Justiça, para Cappelletti e Garth, uma terceira onda era necessária, a fim de encontrar outros sistemas que possam solucionar controvérsias de forma extrajudicial. (MEDIDA, 2012, p. 44).

A exemplo do Brasil, a terceira onda pode ser vista na criação de Juizados Especiais e na instituição de uma audiência de conciliação no início dos processos nessa seara. Com isso, houve uma maior publicidade e utilização de métodos adequados de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, a fim de superar certos problemas do acesso à Justiça.

Com o advento da Constituição Federal e suas emendas constitucionais, as tentativas de amenizar os obstáculos emergiram quase paralelamente: a) garantia de assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência; b) essencialidade da Defensoria Pública à Justiça; c) amparo legal de proteção a direitos transindividuais, como a Lei de Ação Popular, a Lei de Ação Civil Pública, e o Código de Defesa do Consumidor. (FUX, 2021, p. 120).

Ao tempo da promulgação da Constituição Federal, foram observados os percalços dos jurisdicionados daquela época, razão pela qual o constituinte considerou o acesso à justiça como sinônimo de acesso ao Poder Judiciário, tanto é que extraímos isso do art. 5º, inciso XXXV da CF/88, ao dizer que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988).

Com os diversos direitos implementados pela Carta Magna, ocorreu um crescente número de processos, ações e recursos, sobrecarregando o Sistema Judiciário, que não conseguiu responder adequadamente ao crescimento do acervo (HILL, 2021). Com essa sobrecarga, a morosidade na efetiva resolução dos conflitos no judiciário brasileiro tornou-

se um impedimento da prestação da tutela jurisdicional com qualidade e no tempo adequado. (FEITOSA, 2021).

Há várias razões para que o Judiciário não consiga realizar a conclusão de suas demandas em um tempo razoável e satisfatório à sociedade, citam-se: a defasagem do quadro de funcionários dos Tribunais de Justiça; sobrecarga de trabalho; burocratizações provenientes da legislação brasileira. (TASSE, 2004).

Dessa maneira, quando surgem novas barreiras e injustiças, novas ondas renovatórias devem ser impostas, a fim de garantir o acesso à Justiça, tendo em vista que, por mais que tenham havido louváveis esforços de diversos setores, as ondas de acesso à Justiça não foram capazes de alterar a realidade da crise no sistema de Justiça Brasileiro.

### **3 SOBREPONDO O ACESSO AO JUDICIÁRIO DO SÉCULO XX PELO ACESSO À JUSTIÇA MULTIPORTAS**

São várias as respostas do Código de Processo Civil para terminar um processo, citam-se: o indeferimento da inicial, a carência da ação, a ilegitimidade da parte, a prescrição, o acolhimento de exceção, a improcedência liminar do pedido; mas estes mecanismos não encerram o conflito. Ademais, para que uma lide seja encerrada, pode o jurisdicionado brasileiro ter que enfrentar quatro instâncias e se valer de diversos recursos para apreciação de um mesmo tema (HILL, 2021).

Em que pese os esforços para o gerenciamento dos processos judiciais, o ser humano tradicionalmente busca a resolução de suas demandas por meio do Poder Judiciário, negligenciado que o modelo heterocompositivo – com respostas do Estado-Juiz – não pode ser a única forma de se resolverem os conflitos, culminando em uma resposta insatisfatória, visto as respostas judiciais são predominantemente técnicas, mas nem sempre capazes de solucionarem as demandas.

No final dos anos de 1970, Frank Sander, professor da Harvard Law School, compilou diversas anotações acerca das insatisfações dos jurisdicionados em relação à resolução das demandas propostas perante as Varas de Família, bem como os avanços da utilização da arbitragem na seara trabalhista. Essas anotações foram encaminhadas a outros professores de Harvard e um dos docentes da instituição encaminhou os registros a outro colega da Universidade da Pensilvânia que, em conjunto a Warren Burger, planejava uma conferência para debater diversos problemas em relação à administração da Justiça, em

homenagem ao professor Roscoe Pound, que em seus estudos debatia sobre a problemática da Justiça. (ALMEIDA, 2012).

Em razão disso, Sander foi convidado à emblemática *Pound Conference*, realizada nos Estados Unidos em 1976, onde foram debatidas diversas medidas para conter o número de demandas, indo para além do Poder Judiciário, tais como: mediação, arbitragem e negociação, devendo ser criado, para tanto, um centro abrangente de justiça.

Surge, então, o *multidoor courthouses*, que em português nos deu a expressão “Justiça Multiportas”, com objetivo de oportunizar aos jurisdicionados a escolha do processo de resolução de conflitos, experimentando formas diferentes de resolver suas demandas, para além dos principais mecanismos de resolução de conflitos advindos das salas de audiências e de medidas de coerção aplicadas pelo Poder Judiciário, agregando em um único local, diversas ferramentas para processamento de conflitos, onde as partes são direcionadas em conformidade com as nuances de seus conflitos.<sup>1</sup>

Assim, a busca pela adequada solução dos conflitos tem se mostrado, na atualidade, como um desafio impreterível. Os meios adequados de tratamento dos litígios e disputas ganham em um cenário de crise o protagonismo necessário e inovador para a consecução dos objetivos da promoção da paz social com o advento do vigente Código de Processo Civil.

Dentro do conceito de Tribunal Multiportas, é necessário entender os matizes do conflito, para que então possam ser encontrados os métodos adequados e os resultados mais satisfatórios para sua solução. Nessa seara, buscam-se soluções de controvérsias, levando-se em consideração as peculiaridades da disputa, interesses, objetivos, possibilidades para resolução, sem intervenção da autoridade judicial. Dessarte, são essas as características que delineiam as formas adequadas de resolução dos conflitos.<sup>2</sup>

Interessante notar que com a modificação da cultura do litígio para a cultura da paz, a instância pública judicial passa a ser a última a ser procurada, como se pode perceber no

---

<sup>1</sup> Em entrevista, Frank Sander explicou sobre a concepção do termo: “Após aquela palestra na Pound Conference, no verão de 1976, uma das revistas da ABA [American Bar Association — Ordem dos Advogados dos Estados Unidos] publicou um artigo sobre essa conversa. Na capa da revista, uma grande quantidade de portas, representando o que chamaram de Tribunal Multiportas. Eu tinha dado um nome bem mais acadêmico: “centro abrangente de justiça”, mas muitas vezes o rótulo que se dá a uma ideia depende mais da divulgação e da popularidade dessa ideia. Assim, devo à ABA esse nome de fácil assimilação: Tribunal Multiportas.” ALMEIDA, Rafael Alves; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez. op. cit, 2012.

<sup>2</sup> Foi a partir desse novo panorama que surgiram, nos Estados Unidos, as ADRs (Alternative Dispute Resolution), expressão cunhada para designar todo e qualquer procedimento destinado à solução de controvérsias que seja alheio à intervenção de uma autoridade judicial. Se constituem em vários métodos de liquidação de desajustes que levam em consideração os objetivos de cada um, as possibilidades disponíveis além da maneira como os sujeitos relacionam seus objetivos com as alternativas delineadas. Ibid., p. 291.

exemplo da Inglaterra.<sup>3</sup> O grande desafio dentro do contexto do Tribunal Multiportas é promover, disponibilizar e construir um sistema de triagem, conhecimento e tratamento do conflito que seja capaz de trazer soluções satisfatórias, do ponto de vista de interesses e alternativas de soluções. É cediço que determinados conflitos deverão ser encaminhados ao sistema tradicional de julgamentos. É importante, portanto, que se viabilize de forma substancial e material o acesso à justiça.<sup>4</sup>

Dentre os pilares para a efetivação de um sistema multiportas é necessária a institucionalização dos meios adequados de solução de conflitos; a escolha do método a partir de uma triagem feita por um *expert*; e a adequada formação dos profissionais que manejarão o conflito a partir destes métodos.<sup>5</sup>

Nessa direção, cabe destacar que a metodologia do tribunal multiportas parte do problema para alcançar a solução, desvinculando-se de uma perspectiva adversarial. Assim, a implementação de um Tribunal Multiportas significa disponibilizar mecanismos adequados para tratar os conflitos dos jurisdicionados.

O vigente Código de Processo Civil prevê fortemente os meios adequados de solução de controvérsias, adotando a sistemática do Tribunal Multiportas, sendo que a implementação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs),

---

<sup>3</sup> Desde o momento em que as ADRs passaram a ter maior atenção pela cultura jurídica de muitos países, suas práticas levaram a bons resultados quando foram efetivamente implantadas. Na Inglaterra, por exemplo, o aumento da utilização da mediação, da conciliação e da arbitragem, com a consolidação da cultura de acordos, tornou a instância pública para julgamentos a última via a ser procurada. *Ibid.*, p. 292.

<sup>4</sup> Não basta que seja disponibilizado no Brasil as ADRs sem que cada um desses mecanismos seja direcionado de maneira adequada e se inter-relacionem, também ao lado do processo judicial comum, para formar um sistema de solução de controvérsias que vá além de, formalmente, garantir o acesso à justiça. Dessa forma, o Tribunal Multiportas deve ser pensado exatamente na coordenação entre todos os meios alternativos dispostos no Brasil, baseando a escolha do método a partir do conflito de interesses a ser resolvido, axioma que deve nortear a ideia de estabelecê-lo em nossa realidade. [...] No Brasil é essencial fazer uma diferenciação a respeito de Tribunal Multiportas e Sistema Multiportas, dada a evidente distinção conceitual que as expressões importam. Sistema, como mencionado anteriormente, envolve uma ideia maior, de harmonia e estruturação geral, ao passo que o Tribunal Multiportas significa institucionalizar a escolha dos MASCs, ao lado do processo comum, como portas disponíveis nas cortes brasileiras. *Ibid.*, p. 295-302.

<sup>5</sup> Inicialmente, realiza-se uma avaliação do conflito, por meio de pessoal especializado, identificando às pessoas o método de tratamento mais adequado ao seu conflito (porta mais indicada). A importância do sistema em estudo reside em que as técnicas convivam de forma harmoniosa e articulada com o sistema de justiça, recebendo o suporte e o financiamento do Poder Público. A pertinência da adoção das Múltiplas Portas em razão de que é preciso reconhecer que partes e conflitos são mais bem assistidos com métodos específicos diante das características do seu litígio. Por essa razão, afirma-se que se objetiva informar às partes acerca das alternativas disponíveis para tratamento do seu conflito, auxiliando-as na escolha do mecanismo mais apropriado para a disputa particular. GIMENEZ, Charlise Paula Colet. A justiça consensual do tribunal múltiplas portas e a política pública norte-americana de tratamento de conflitos: contribuições ao modelo brasileiro. *R. Opin. Jur., Fortaleza*, ano 15, n. 20, p.84-111, jan./jun. 2017. P. 99/100. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/322219920\\_A\\_justica\\_consensual\\_do\\_tribunal\\_multiplas\\_portas\\_e\\_a\\_politica\\_publica\\_norteamericana\\_de\\_tratamento\\_de\\_conflitos\\_contribuicoes\\_ao\\_modelo\\_brasileiro](https://www.researchgate.net/publication/322219920_A_justica_consensual_do_tribunal_multiplas_portas_e_a_politica_publica_norteamericana_de_tratamento_de_conflitos_contribuicoes_ao_modelo_brasileiro)>. Acesso em: 18 jul. 2021.

implementados pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, e incorporados ao vigente CPC, vem contribuindo de forma efetiva para implementação de “portas” dentro dos tribunais.

O sistema multiportas está sendo construído de acordo com a transformação da cultura da sociedade e muitos esforços têm se empreendido para o estabelecimento deste. No entanto, essa nova cultura se viu freada em meados de 2020 em razão do distanciamento social instaurado com a pandemia da Covid-19, o despreparo dos Tribunais no que concerne a continuidade dos seus serviços foi percebida, necessitando da criação de “novas” portas para continuidade do efetivo acesso à Justiça, valendo-se para tanto do uso dos meios tecnológicos.

#### **4 O COMPORTAMENTO DOS ENVOLVIDOS NAS MEDIAÇÕES E CONCILIAÇÕES VIRTUAIS**

A mediação e a conciliação são métodos consensuais de solução de conflitos que buscam, por meio da facilitação de um terceiro, a resolução de um conflito vivido entre as partes, tornando possível o diálogo entre as partes e a organização dos momentos de fala, viabilizando a descoberta pelas próprias partes dos reais interesses naquele conflito.

Ressalta-se que o Tribunal de Justiça de Minas Gerais- TJMG instituiu por meio da Portaria Conjunta nº 1056/PR/2020 o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania Virtual - CEJUSC Virtual no âmbito do Estado de Minas Gerais em setembro de 2020 (TJMG, 2021).

Observa-se que o Cejusc Virtual, com competência para realização de conciliação e mediação exclusivamente virtuais, pré-processual e processual, vem apresentando números muito satisfatórios não somente no percentual de acordos como principalmente na satisfação dos usuários que participam das sessões. (TJMG, 2021).

Com o período pandêmico não somente o Cejuscs Virtual, mas todos os centros judiciários passaram a realizar as mediações e conciliações de forma virtual obtendo índices altos de acordos. (TJMG, 2021).

A realização das sessões de mediações e conciliações, especialmente tratadas no presente artigo, tem trazido reflexões importantes sobre a diferença do comportamento dos participantes na modalidade virtual se comparado a participação presencial, física.

Para que a mediação ou conciliação ocorra de forma satisfatória é essencial, por exemplo, que as partes envolvidas se sintam acolhidas e confortáveis para confiarem no procedimento e participarem de forma efetiva.

Quando são realizadas de forma presencial, é comum que o mediador ou conciliador se atente em preparar o ambiente de realização da sessão, disponibilizando café e água, trazendo conforto as partes e garantindo a privacidade da sessão. Presencialmente a recepção dos mediados tem potencial para ser mais acolhedora do que as palavras ditas quando se trata de videoconferências, principalmente as instabilidades da rede de internet, que acabam gerando certa apreensão nas partes.

Esses e outros pontos são desafiantes aos mediadores e conciliadores quando se trata do ambiente virtual. As técnicas aplicadas aos métodos autocompositivos que em regra eram utilizadas nas sessões e audiências presenciais talvez precisem de nova roupagem para o novo ambiente virtual que se instaura.

A seguir, destacaremos alguns pontos de reflexão do comportamento humano que se mostra diferente no formato online.

#### **4.1 Estresse**

O ambiente físico pode trazer um certo desconforto às partes que se encontram pessoalmente para realização de uma sessão de mediação ou conciliação. O fato das sessões se realizarem de forma virtual certamente além de ocasionar um distanciamento físico entre as partes, faz com que diálogos acirrados não sejam exarcebados (HASAN, 2021).

Por outro lado, no que diz respeito às sessões virtuais, as partes podem participar de qualquer lugar que escolherem, embora em alguns momentos não seja possível essa escolha ou opção por um lugar calmo e silencioso. De fato, estar em um ambiente confortável e seguro faz com que entrem com um espírito mais positivo e propenso a resolução do conflito trazido a baila.

O sentimento de desconforto, de fato, “representa um inconveniente deveras acentuado ao alcance do êxito no processo, uma vez que as partes deixarão de se preocupar com a controvérsia em si, deslocando a sua preocupação para algo bastante improdutivo à mediação.” (AZEVEDO, 2021, p. 162).

Emoções intensificadas, desconfianças e até mesmo medo podem levar ao estresse e à ansiedade típicas de audiências presenciais. A realização de mediações e conciliações de

forma on line, com a separação física das partes, pode ajudar a diminuir situações tensas comumente perceptíveis principalmente em disputas relacionadas a divórcio e guarda.

A realização das sessões no horário sem atraso, também é um fator que diminui o estresse dos envolvidos. Por se tratar de ambiente virtual, as partes tendem a ser mais pontuais, já que não gastam tempo no deslocamento ou com imprevistos que podem ocasionar atrasos indesejáveis. É um fator muito positivo.

## **4.2 Linguagem não verbal**

Segundo o Manual de Mediação do CNJ (AZEVEDO, 2021, p. 161) é indispensável que se analise a forma como as partes irão se sentar durante a sessão, compreendendo-se, portanto, a importância da linguagem não-verbal das partes, compreendida como aquela que “inclui expressões faciais, contato visual, tom de voz, gestos exibidos através da linguagem corporal, postura e até a distância física entre os comunicadores” (FONTOURA, 2020).

A forma como as partes irão se sentar durante a sessão de mediação transmite muito mais informações do que se possa inicialmente imaginar. Trata-se de uma forma de linguagem não verbal, que deve ser bem analisada a fim de perceber o que as partes podem esperar da mediação e como elas irão se comportar nesse ambiente.

A forma como será organizada a posição física das partes deverá diferir conforme o número delas, o grau de animosidade, o tipo de disputa, o patamar cultural e a própria personalidade dos envolvidos. Desse modo, independentemente do fato de haver um único mediador ou estar sendo auxiliado por outro ou outros, há de se seguir algumas orientações, para um melhor desenvolvimento do processo de mediação (AZEVEDO, 2016, p. 161).

A linguagem não-verbal, para além de trazer para a sessão de mediação ou conciliação aquilo que, de fato, que ser dito pelas partes, pode viabilizar, a partir de sua observação, o diálogo entre as partes muitas vezes impossibilitado por questões que não dizem respeito ao objeto do conflito.

Sobre as vantagens da observação da linguagem não-verbal entre os envolvidos, destaca-se o

reforço do que é dito em palavras, entender mais sobre o estado emocional das pessoas, comunicação mais eficaz, fortalecer relacionamentos pessoais e profissionais, gerar interesse e confiança ao falar com outras pessoas, ser

mais convincente e infográfico. É um fato psicológico que, quando nos comunicamos, significados não verbais podem ser tão importantes, ou em alguns casos ainda mais importantes, do que aquilo que dizemos. A comunicação não verbal pode ter um grande impacto no ouvinte e no entendimento adequado da comunicação. Também está mais relacionado à linguagem do inconsciente, que consiste em muito mais informação e conhecimento do que o uso consciente da linguagem.

Destaca-se que não somente como as partes se sentam, mas toda sua linguagem corporal tem importância e deve ser observadas. Assim como os gestos dos próprios mediadores e conciliadores “se bem utilizados, podem evitar situações desagradáveis ou repetições desnecessárias.

Em vez de o mediador chamar a atenção de uma parte repetidas vezes, sempre que esta interrompe a fala da outra parte, basta um simples gesto com a mão, acompanhado de uma amena expressão facial, para que a parte entenda que neste momento não deve interromper. Devem ser evitados gestos bruscos, hostis ou excessivamente enérgicos.” (AZEVEDO, 2021, p. 210).

As mediações e conciliações realizadas por videoconferências nem sempre tem uma visão ideal dos participantes podendo, algumas vezes, apresentarem imagens distorcidas, limitando ao rostos e suas expressões, sem apresentar imagem de corpo inteiro. Ademais, percepções sensoriais importantes como toque e cheiro não são possíveis. Grande parte da comunicação entre as partes é não verbal e isso se perde quando se utilizam as videoconferências.

Desta feita, a realização de mediações e conciliações de forma virtual pode ser um grande desafio para os mediadores e conciliadores na medida que prejudica a leitura do corpo dos envolvidos, da linguagem não verbal.

Lado outro, o ambiente on line permite uma melhor escuta da outra parte na medida que apenas um fala de cada vez e evita o sentimento de polarização que o ambiente físico pode trazer quando os envolvidos se sentam um na frente do outro.

### **4.3 Confidencialidade**

Outro ponto a se levantar é a confidencialidade, principio a ser obrigatoriamente observado tanto na mediação quanto na conciliação quanto a todos os fatos trazidos para a sessão e durante todo o processo autocompositivo.



A Resolução 125/2010 (CNJ, 2010), em seu art. 1º, inciso I, do anexo III, traz o conceito expresso desse princípio:

I – Confidencialidade – dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese [...].

Na declaração de abertura feita na sessão de mediação, cabe ao mediador informar aos atores sobre o princípio da confidencialidade, alertando que nada do que for falado naquela ocasião será levado a terceiros, nem mesmo constituirá prova em eventual demanda judicial, sendo proibido que se conste qualquer informação, em ata da sessão, cujo acordo tenha restado frustrado.

A exceção ao dever de sigilo, por ocorrência de crime ocorrido durante a sessão de mediação, foi objeto do Enunciado nº 38 (CNJ, 2010), do Fórum Nacional de Mediação e Conciliação - FONAMEC:

ENUNCIADO nº 38 - O mediador/conciliador que tomar conhecimento de crime ocorrido ou que testemunhe crime ocorrido durante as sessões deverá informar ao juiz Coordenador do CEJUSC a respeito. Tal situação será uma exceção ao dever de sigilo constante no Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores.

O art. 166 do CPC, em seu § 1º, dispõe que, “a confidencialidade se estende a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes”.

As partes, tendo a certeza de que o que for dito não será usado para nenhum outro fim, acabam por se sentirem mais confortáveis em exporem seus sentimentos e interesses, o que é fundamental para o sucesso da mediação.

Nas sessões de conciliação e mediação realizadas por meio virtual deve-se atentar para a preservação do referido princípio. Assim, caberá ao conciliador se certificar de que a parte está realmente sozinha no ambiente escolhido por ela para participar da sessão e que não haja gravações totais ou mesmo parciais realizadas pelos envolvidos. Este controle é mais difícil nesse tipo de ambiente o que exige uma maior cautela pelos facilitadores.

#### **4.4 Rapport**

O estabelecimento da confiança entre as partes e o mediador ou conciliador é essencial para o sucesso na solução do conflito trazido pelos envolvidos. Um conceito muito utilizado na mediação e mesmo na conciliação é o *rapport* que consiste “no relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca entre os envolvidos através da empatia e da escuta ativa, fatores que geram confiança e comprometimento recíproco – no caso da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos.” (AZEVEDO, 2021, p. 174).

Assim o facilitador se utiliza de estratégias em sua atuação com o objetivo de direcionar o processo, dar suporte às partes ouvindo-as atentamente, estimulando a recontextualização da disputa como um fenômeno natural passível de resolução e a resolução das questões trazidas como o conflito em si. (AZEVEDO, 2021).

De acordo com uma pesquisa do professor de Direito da Northwestern University Stephen Goldberg, mediadores veteranos acreditam que estabelecer *rapport* é mais importante para uma mediação online eficaz do que empregar técnicas e táticas específicas de mediação (STAFF, 2021).

É muito importante que mesmo de forma virtual as partes se sintam ouvidas e tenham a certeza de que seus interesses estão sendo verdadeiramente compreendidos. A confiança no mediador ou no conciliador é essencial para que as pessoas se abram e mostrem seus verdadeiros interesses, para que promova a franqueza da comunicação.

Estudo muito interessante (EXON; LEE, 2021) foi realizado ficticiamente em trinta mediações simuladas. Cada sessão envolveu os mesmos fatos, partes e semelhante conflito pessoal que resultaria na propositura da ação. Metade dos participantes do estudo se comunicaram com um mediador de forma presencial enquanto outra metade se comunicou de forma virtual. Antes da mediação simulada, todos os participantes completaram uma pesquisa sobre sua predisposição em confiar nos outros e, após, sobre sua interação pessoal com o mediador e sua percepção sobre ele. O mesmo mediador esteve envolvido em todas as mediações para avaliar tudo.

O resultado da pesquisa foi trazido pelas escritoras Susan Nauss Exon e Soomi Lee (EXON; LEE, 2021) que apresentaram no questionário anterior a mediação um resultado demonstrando que a grande maioria possui predisposição a não confiar nos outros. Após a simulação de mediação, o interessante foi que todos os participantes que comunicaram com o mediador seja de forma presencial ou por videoconferência apresentaram a mesma

probabilidade de confiar no mediador ou de perceber o mediador como confiável. Ressalta-se que ambos apresentaram um nível alto de confiabilidade percebida do mediador.

Este estudo demonstrou que o meio de realização das mediações não trouxe impacto relevante quanto a confidencialidade das partes no trabalho desenvolvido pelo mediador o que pode ser muito favorável a continuidade da utilização das videoconferências para realização das mediações e conciliações.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo propôs uma reflexão sobre a importância da integração da tecnologia ao Sistema de Justiça, bem como acerca das mudanças e os desafios sobrepostos ao Sistema de Justiça brasileiro, advindos com o distanciamento social provado pela pandemia da Covid-19. As medidas de segurança sanitária impostas pelo vírus impediram que os jurisdicionados se deslocassem às estruturas prediais do Poder Judiciário, momento em que o acesso à Justiça ficou comprometido, considerando que boa parte dos atos judiciais dependem do acesso aos fóruns e as repartições públicas.

Desse modo, ocorreram rápidas mudanças na forma de resposta do Poder Judiciário e, com isso, houve uma aceleração da utilização de recursos tecnológicos que permitiram a administração da justiça de forma telemática. Destarte, a suspensão dos prazos, realização de audiências virtuais, a implantação do Juízo 100% digital e a digitalização dos remanescentes autos de processos físicos marcaram um novo paradigma da administração e da condução das demandas jurisdicionais.

A pandemia do Covid-19 destacou a essencialidade da coletividade, de modo que a manutenção e a proteção da saúde requereram a colaboração mútua para que o Poder Judiciário continuasse dando respostas aos jurisdicionados, momento em que o sistema adversarial e combativo, nesta mesma linhagem, vem perdendo forças. Nesse momento, o Tribunal Multiportas e os métodos adequados de solução de conflitos ganharam forças, pois havia necessidade dos jurisdicionados buscarem outras ferramentas além do Poder Judiciário para dar fim às suas demandas.

A experiência dos países que ultrapassaram a cultura da litigância e conquistaram a cultura da paz mostra que as disputas são resolvidas de forma mais célere, menos dispendiosa e com resultados mais satisfatórios para as partes. Há os que afirmam que no Brasil ainda não se tem um sistema de justiça multiportas, mas louváveis esforços são envidados para

que os meios adequados de conflitos passem, dia a dia, a integrar a realidade do próprio processo judicial, bem como foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), realizadas formações de advogados, magistrados, membros do Ministério Público, com a presença, inclusive, de equipe multidisciplinar para tratamento das lides processuais e sociológicas.

O que se pensa, a partir de agora, é como será o novo normal, como a justiça será administrada, com o uso mais intenso da tecnologia? Ou estaremos em um plano de conectividade pautado na hibridez? Lado outro, como será o comportamento do homem em sociedade, mais disposto a conciliar, a abrir mão de certas vantagens em detrimento de outras? São reflexões para a nova justiça, que deve se concentrar na complexidade da vida multifacetada e na diversidade humana, que carece caminhar para a melhor solução de suas contendas.

É de se ressaltar que as ferramentas virtuais podem ser utilizadas para solucionar conflitos entre as partes de maneira mais rápida, simples e efetiva. Há diferenças no comportamento humano ao lidar no ambiente virtual ou presencial que não devem ser desconsideradas, mas que com a adaptação de algumas técnicas de mediação e conciliação podem surtir efeitos positivos as partes.

O importante é que se consiga extrair os atributos positivos das conciliações e mediações online para uma melhor satisfação dos envolvidos de forma a contribuir para a resolução do conflito posto da forma mais efetiva possível.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rafael Alves; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

ANDRADE, Juliana Loss de. **Online Courts**: panorama e reflexões. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (org.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. São Paulo: Editora Foco, 2021. p. 276-285.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. **Sistema de Justiça Multiportas**: A garantia do acesso ao Judiciário em tempos de pandemia da Covid-19. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (org.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. São Paulo: Editora Foco, 2021.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (org.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. São Paulo: Editora Foco, 2021. p. 65-76.

\_\_\_\_\_. A Evolução da Conciliação e Mediação no Brasil. Revista Fonamec. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 1. P. 354 – 369. Maio/2017. Disponível em: <[http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamec\\_numero1volume1\\_354.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamec_numero1volume1_354.pdf)>. Acesso em 03 abr. 2021.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CARVALHO, Mayara de; SILVA, Juliana Coelho Tavares da. **Autocomposição judicial: o meio mais rápido e barato para a macdonaldização das decisões? Análise segundo o CPC que ama muito tudo isso**. In: FARIA, Juliana Cordeiro de; REZENDE, Ester Camila Gomes Norato; NETO, Edgard Audomar Marx. *Novas Tendências. Diálogos entre direito material e processo: estudos em homenagem ao professor Humberto Theodoro Júnior*. Minas Gerais: D'plácido, pp. 419-438, 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 345, de 9 de outubro de 2020**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/original175500202010145f873b7482503.pdf>>. Acesso em 16 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Emenda n. 2, de 8 de março de 2016**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/11/6cc7b472e910ab32cfb7ae3361170f1a.pdf>>. Acesso em 16 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao\\_n\\_125-GP.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf)>. Acesso em 16 abr. 2021.

FALEIRO; Mariângela Meyer Pires; RESENDE, Clayton Rosa de; VEIGA, Juliano Carneiro. **A Justiça Multiportas – Uma alternativa para a solução pacífica dos conflitos**. In: \_\_\_\_\_; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (org.). *Tecnologia e Justiça Multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021. p. 287-286.

FONTOURA, ISMAEL. O poder da comunicação não verbal. 2020. Disponível em: <https://hipnosecomneurociencias.com/o-poder-da-comunicacao-nao-verbal/>. Acesso e 23 ago. 2021.

FUX, Luiz. **Juízo 100% Digital e vocação da moderna Atividade Jurisdicional**. In: \_\_\_\_\_; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (org.). *Tecnologia e Justiça Multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021. p. 3- 12.

FUX, Rodrigo. **As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à Justiça**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (org.). *Tecnologia e Justiça Multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021. p. 117-130.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. **A justiça consensual do tribunal múltiplas portas e a política pública norte-americana de tratamento de conflitos: contribuições ao modelo brasileiro**. R. Opin. Jur., Fortaleza, ano 15, n. 20, p.84-111, jan./jun. 2017. P. 99/100.

Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/322219920\\_A\\_justica\\_consensual\\_do\\_tribunal\\_m](https://www.researchgate.net/publication/322219920_A_justica_consensual_do_tribunal_multiplas_portas_e_a_politica_publica_norteamericana_de_tratamento_de_conflitos_contribuicoes_ao_modelo_brasileiro.)  
[ultiplas\\_portas\\_e\\_a\\_politica\\_publica\\_norteamericana\\_de\\_tratamento\\_de\\_conflitos\\_contribuicoes\\_ao\\_modelo\\_brasileiro.](https://www.researchgate.net/publication/322219920_A_justica_consensual_do_tribunal_multiplas_portas_e_a_politica_publica_norteamericana_de_tratamento_de_conflitos_contribuicoes_ao_modelo_brasileiro.)>. Acesso em: 18 jul. 2021.

HILL, Flávia Pereira. **Desjudicialização e acesso à Justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial.** Revista Eletrônica de Direito Processual (REDP), Rio de Janeiro, Ano 15. Volume 22. Número 1. jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/56701>> Acesso em: 29 jul. 2021.

LEMOS, Ronaldo. **Por que o Zoom cansa tanto?** Por mais que a imagem tente nos enganar, o fato é que não estamos olhando para ninguém. Folha de São Paulo, Colunas, 21 de junho de 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/ronaldolemos/2020/06/por-que-o-zoom-cansa-tanto.shtml>>. Acesso em: 05 abr. 2021.

MEDINA, José Miguel Garcia. **Código de Processo Civil comentado:** com remissões e notas comparativas ao projeto do novo CPC. São Paulo: Revista Dos Tribunais, 2012.

MUNIZ, Tânia Lobo; SILVA, Marcos Claro da. **O Modelo de Tribunal Multiportas Americano e o Sistema Brasileiro de Solução de Conflitos.** Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, v. esp., n. 39, p. 288-311, dez., 2018.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil.** Salvador: JusPodivm, 2019.

PASCHOAL, Thaís Amoroso. **Acesso à Justiça, tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia.** In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. (org.). Tecnologia e Justiça Multiportas. São Paulo: Editora Foco, 2021. p. 131-142.

SANTOS, Samuel Duarte dos. **Plataforma ampara tribunais na continuidade das conciliações na pandemia.** Jota.info. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/plataforma-ampara-tribunais-na-continuidade-das-conciliacoes-na-pandemia-23062020>>. Acesso em: 01 abr. 2021.

SUSSKIND, Richard. *On-line courts and the future of justice.* Oxford: Oxford Press, 2019.

TASSE, Adel El. **A “Crise” no Poder Judiciário. A falsidade do discurso que aponta os problemas, a insustentabilidade das soluções propostas e os apontamentos para a democratização estrutural.** Curitiba/PR: Juruá, 2004.