

**CONGRESSO INTERNACIONAL DE  
DIREITO E INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL**

**FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS II**

**ADRIANA GOULART DE SENA ORSINI**

**DORINETHE DOS SANTOS BENTES**

**FABRÍCIO VEIGA COSTA**

---

F724

Formas tecnológicas de solução de conflitos II [Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Fabrício Veiga Costa, Adriana Goulart de Sena Orsini e Dorinethe dos Santos Bentes – Belo Horizonte: Skema Business School, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-096-1

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

Tema: Desafios da adoção da inteligência artificial no campo jurídico.

1. Direito. 2. Inteligência Artificial. 3. Tecnologia. I. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2020 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

---



# CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

## FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

---

### **Apresentação**

É com enorme alegria que a SKEMA Business School e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito apresentam à comunidade científica os 14 livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do I Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 02 e 03 de julho de 2020, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área, além de 480 pesquisadoras e pesquisadores inscritos no total. Estes livros compõem o produto final deste que já nasce como o maior evento científico de Direito e da Tecnologia do Brasil.

Trata-se de coletânea composta pelos 236 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 quatro Grupos de Trabalho originais, diante da grande demanda, se transformaram em 14 e contaram com a participação de pesquisadores de 17 Estados da federação brasileira. São cerca de 1.500 páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre os temas Direitos Humanos na era tecnológica, inteligência artificial e tecnologias aplicadas ao Direito, governança sustentável e formas tecnológicas de solução de conflitos.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de 41 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, certamente, 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 ensino e pesquisa de excelência no universo da economia do conhecimento. A SKEMA, cujo nome é um acrônimo significa School of Knowledge Economy and Management, 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. Até 2021, será lançada a pioneira pós-graduação lato sensu de Direito e Inteligência Artificial, com destacados professores da área.

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

Belo Horizonte-MG, 07 de agosto de 2020.

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs

Coordenador Acadêmico da Pós-graduação de Direito e Inteligência Artificial da SKEMA Business School

**O ACESSO À JUSTIÇA ATRAVÉS DO USO DE MEIOS ELETRÔNICOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: ANÁLISE DA VIRTUALIZAÇÃO DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

**ACCESS TO JUSTICE THROUGH THE USE OF ELECTRONIC DISPUTE SETTLEMENT MEDIA: ANALYSIS OF THE VIRTUALIZATION OF CONCILIATION HEARINGS IN SPECIAL CIVIL COURTS**

**Dyhelle Christina Campos Mendes <sup>1</sup>**

**Resumo**

A resolução de dissensos, que são intrínsecos à natureza humana, pode ser realizada através de sistema multiportas, não se limitando ao Judiciário. Assim, diante do ordenamento jurídico, há incentivo ao uso dos meios conciliatórios, como forma de primar pela celeridade. Com isso, diante de inovações recentes, destaca-se a utilização dos meios eletrônicos de solução de conflitos perante a possibilidade das audiências de conciliação não presenciais nos juzizados especiais cíveis. Pretende-se, portanto, analisar como essa virtualização nessas audiências poderá contribuir com o acesso à justiça, através de pesquisa bibliográfica e técnica documental.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Meios eletrônicos de solução de conflitos, Conciliação, Juzizados especiais cíveis

**Abstract/Resumen/Résumé**

The resolution of disputes, which are intrinsic to human nature, can be carried out through a multiport system, not limited to the Judiciary. Thus, in view of the legal system, there is an incentive to use conciliatory means, as a way to excel in speed. Thus, in the face of recent innovations, the use of electronic means of conflict resolution stands out in view of the possibility of non-face-to-face conciliation hearings in special civil courts. It is intended, therefore, to analyze how this virtualization in these hearings can contribute to access to justice, through bibliographic research and documentary technique.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Electronic means of conflict resolution, Conciliation, Special civil courts

---

<sup>1</sup> Advogada. Formada em Direito pela Universidade Estadual do Maranhão (UEMA). Pós-graduada em Direito Constitucional pela Faculdade Damásio.

## **INTRODUÇÃO**

A respeito dos dissensos, sabe-se que são inerentes as relações humanas. Assim, diante da convivência em sociedade, os conflitos sempre estarão presentes, devendo-se primar por dirimi-los, respeitando o Estado Democrático de Direito.

Nesse sentido, o acesso à justiça consiste em direito essencial a fim de sanar as contendas existentes, cujo Poder Judiciário, consiste em principal meio buscado com o intuito de resolução desses conflitos, encontrando-se com elevada quantidade de lides a serem averiguadas. Diante disso, destaca-se o sistema multiportas de acesso à justiça, com o uso dos meios consensuais, como a conciliação, a fim de contribuir de forma favorável com a busca por soluções eficazes.

Assim, o próprio Poder Judiciário vem incentivo a conciliação, e outros meios que contribuam com a celeridade, destacando-se, nesse viés, o papel dos Juizados Especiais Cíveis, cujo surgimento primou por princípios que assegurassem maior efetividade, menor duração nesse aspecto, diante dos casos elencados como de menor complexidade. Assim, perante modificações recentes, positivou-se pelo uso de meios não presenciais nas audiências conciliatórias, através da Lei n. 13.994/20.

Diante disso, depreende-se que o legislador resolveu usufruir dos avanços tecnológicos a favor do acesso à justiça, tendo em vista que, assim como os dissensos são intrínsecos à natureza humana, os meios eletrônicos permeiam a sociedade vigente, sendo inclusive, motivos de litígios. E, por conta disso, devem os institutos jurídicos englobarem os benefícios propostos pelas vias digitais a fim de melhorar o sistema de justiça.

Assim, com base nesse cenário, o presente trabalho, tem como escopo analisar o uso desses meios eletrônicos de solução de conflitos como forma de acesso à justiça, bem como verificar as vantagens e negativas em torno desse meio de resolução. Pretende-se, ainda, observar como as audiências de conciliação de forma virtual poderão contribuir com o acesso à justiça nos juizados especiais cíveis.

Para isso, ir-se-á utilizar como metodologia a pesquisa bibliográfica, com a análise de doutrinas pertinentes ao tema, além do uso da técnica documental, a fim de que se realize a verificação de dados, pesquisas em sites de órgãos públicos, com o objetivo de contribuir com o trabalho.

## **1 O ACESSO À JUSTIÇA E OS MEIOS ELETRÔNICOS PARA SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A respeito do acesso à justiça, a Carta Magna elencou normas a fim de que o ingresso ao Poder Judiciário fosse permitido, com o intuito da resolução de conflitos primando pela

dignidade da pessoa humana dos envolvidos, bem como o respeito a todos os demais direitos positivados, como a inafastabilidade da jurisdição, direito de ação (artigo 5º, XXXV da CRFB/88).

No entanto, essa forma de resolução de dissensos não se encontra como a única alternativa a fim de perquirir os objetivos de findar as controvérsias, destacando-se a existência de sistema multiportas, cujo acesso à justiça, poderá ocorrer de divergentes formas, conforme Tartuce (2018, p. 72) menciona:

Sistema multiportas é o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito a partir de diferentes métodos; tal sistema (que pode ser ou não articulado pelo Estado) envolve métodos heterocompositivos (adjudicatórios) e autocompositivo (consensuais), com ou sem a participação estatal.

Assim, depreende-se a existência de divergentes meios de resolução dessas controvérsias, além do Poder Judiciário, que poderão primar pela consensualidade, celeridade, contribuindo para o protagonismo das partes, bem como a pacificação social.

Com isso, a busca pela promoção de outras formas de resolução de controvérsias, chamadas por Tartuce (2018) como *Alternative Dispute Resolution (ADRs)*, ou Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs) é incentivada pelo Poder Judiciário, citando-se a Resolução n. 125/10 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que menciona sobre a implementação de meios consensuais no próprio Judiciário; o Código de Processo Civil de 2015 (artigo 1º, §2º e §3º da referente norma) ; a Lei n. 13.140/15 (Lei de Mediação), e, de forma recente, a Lei nº 13.994/20, que dispõe sobre a virtualização das audiências de conciliação nos juizados especiais cíveis.

Nesse sentido, os incentivos aos meios alternativos de resoluções, encontram-se em consonância com a busca pela diminuição de demandas impostas ao Poder Judiciário, cuja celeridade, prevista no artigo 4º do CPC/15, não é vista na prática, conforme exposto no Relatório Justiça em Números (2019), que menciona acerca dos índices de produtividade, em relação ao ano-base de 2018, contendo 78,7 milhões de processos aguardando solução definitiva.

Isto é, verifica-se a sobrecarga do Judiciário nas tratativas das demandas, cujo acesso, não induz efetividade a resolução dos litígios, destacando-se que, conforme dispõe Cintra *et al.* (2014, p. 39) a respeito da relação entre tutela jurisdicional e acesso à justiça, o “último não se realiza somente com o ingresso ao Poder Judiciário, sendo o termo acesso à ordem jurídica justa, mais correto”.

Com isso, o Conselho Nacional de Justiça, vem criando incentivos a essa busca pela propagação desses meios alternativos de resolução de controvérsias, destacando-se, no cenário

jurisdicional, a Semana Nacional de Conciliação, além da recomendação para a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), conforme se verifica na Resolução n. 125/10 do CNJ.

Somando-se a isso, cita-se o uso de meios eletrônicos de solução de conflitos (MESC), como forma de contribuir com a celeridade, diante dos processos existentes, bem como a fim de evitar o ingresso de outras demandas ao Judiciário, cujo diálogo, já poderá contribuir para a pretensa solução. Assim, o Consumidor.gov.br<sup>1</sup> e Mediação Digital<sup>2</sup> são exemplos de plataformas digitais nessa seara.

Os MESC ou *Online Dispute Resolution* (ODR), segundo as concepções de Eckschmidt et. al. (2016) possuem surgimento relacionado aos meios alternativos de solução de conflitos (MASC ou ADRs) com a utilização de ferramentas eletrônicas, a fim de promover a comunicação, interação, com eficiência, conveniência, formalização, garantindo exequibilidade pela lei, bem como privacidade e autenticidade.

Assim, possuem como precursores, as transformações do espaço cibernético, cuja ampliação no uso da internet além das questões militares e acadêmicas, permitiu a percepção de possíveis conflitos provenientes desse ambiente, precisando-se da utilização de ferramentas a fim de dirimi-los ((WAHAB; KATSH; RAINEY, 2012, p. 11 apud AMORIM, 2017, p. 517).

Amorim (2017), nesse sentido, discorre acerca dos primeiros institutos relacionados à temática, destacando-se o *Virtual Magistrate Program* (Magistrado Virtual) nos Estados Unidos, em 1996, que servia para dirimir conflitos provenientes do próprio meio online, primando pela tratativa rápida, de baixo custo.

Trazendo-se à atualidade, com os avanços tecnológicos, depreende-se que há pertinência na ampliação do uso dos meios digitais para resolução de demandas que tenham sido provenientes deles ou não, visto que, são ferramentas que podem proporcionar acesso à ordem jurídica justa, de forma menos morosa.

Ressalta-se, acerca dos questionamentos em torno desses meios eletrônicos de solução, em relação as suas desvantagens, Eckschmidt et. al. (2016) dispõem sobre a necessidade de acesso à tecnologia, junto com o conhecimento mínimo dos participantes para manuseio; dificuldades nas sincronizações dos horários previamente estabelecidos, por conta da falha no

---

<sup>1</sup> Pesquisa realizada pela plataforma Consumidor.gov.br, informa a aprovação de 96,6% dos usuários (pesquisa efetuada com 2.030 indivíduos).

<sup>2</sup> O Sistema de Mediação Online Digital 2.0, desde 2018, encontra-se suspenso, passando por modificações. Conferir em: <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>.



equipamento; problemas relacionados ao idioma da plataforma e comunicação escrita; e a não vinculação de todas as demandas, na mediação e negociação, podendo ser rediscutidas em juízo.

Em relação a situação da conciliação e mediação, destaca-se que o termo final, diante do acordo, constitui como título executivo extrajudicial, e, perante a homologação, trata-se de título executivo judicial (artigo 20, parágrafo único, da Lei n. 13.140/15 e artigo 21, §1º da Lei n. 9.099/95). Isto é, existem respaldos que asseguram tanto a efetividade dos acordos em sede judicial bem como extrajudiciais que possuem validade no cenário brasileiro.

Quanto às vantagens, menciona-se a redução nos custos para os envolvidos; a não necessidade de deslocamento; a contribuição, de forma favorável, em relação aos casos cuja presença dos participantes, poderia dificultar o andamento das tratativas, como nos casos de divórcios; a possibilidade de pesquisa prévia dos envolvidos (ECKSCHMIDT et. al., 2016).

No Brasil, como já demonstrado, existem plataformas digitais pautadas na solução desses conflitos, referente a Mediação Digital e Consumidor.gov.br, de âmbito nacional, além da implementação de políticas judiciárias de tratamento adequado de conflito de interesses, de competência de cada Poder Judiciário. De forma recente, cita-se a virtualização da conciliação, a ser concretizada nos juizados especiais cíveis, como medida a corroborar com a temática.

## **2 A VIRTUALIZAÇÃO DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

A respeito da busca pela implementação dos meios alternativos de solução de conflitos (MASCs), como notório, o Conselho Nacional de Justiça, bem como as demais atualizações normativas, vem aprimorando dispositivos pautados no escopo consensual, como forma de difundir tentativas nesse viés, e, assim, reduzir o número de litígios a serem dirimidos na via processual, garantindo efetividade no acesso à justiça.

Com isso, além das normas já percorridas no trabalho, cita-se que, em 2006, houve o *Movimento pela Conciliação*, como forma de incentivar esse meio consensual. Inobstante a isso, pode-se mencionar que a Lei n. 9.099/95, que instituiu os juizados especiais cíveis e criminais, como uma medida dos legisladores, a fim de que se proporcionasse acesso à justiça de forma mais célere, e, conseqüentemente, incentivando a conciliação entre as partes.

Assim, destinado aos casos de menor complexidade, pautou-se pela positivação de princípios como a “oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação e a transação (artigo 2º, da Lei n. 9.099/95). Com isso, pretendeu-se, diante das situações permitidas em lei, destinar aos juizados a função de contribuir com a efetividade no ingresso à justiça.

Em relação a conciliação, a Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, elenca série de dispositivos que incentivam a busca pelo consenso, como disposto no artigo 21 da norma, que menciona que o juiz deve informar às partes acerca benefícios pela opção da conciliação. Além disso, como forma de assegurar a legitimidade dessa forma de solução de conflitos, no caso do sucesso da conciliação, constituirá como sentença, e, com isso, servindo como título executivo (artigo 21, §1º da Lei n. 9.099/95).

Tratando-se do meio conciliatório, uma novidade consiste na positivação, através da Lei n. 13.994/20, na instituição da alternativa no uso de conciliação de forma não presencial nos Juizados Especiais Cíveis, bem como diante da ausência do demandado, a sentença será proferida, conforme dispõe os artigos 22, §2º e 23 dessa norma.

Assim, pretende-se dar mais agilidade as demandas, o que está intrínseco aos objetivos da criação dos juizados, verificando a realidade e utilizando os avanços tecnológicos com o viés de acesso à justiça, buscando ser uma alternativa a contribuir com a redução da morosidade, que já é notória nesse espaço de resolução de conflitos. Inclusive, o Código de Processo Civil de 2015, já mencionava sobre a possibilidade no uso eletrônico para as audiências de conciliação e mediação (artigo 334, §7º do CPC/15).

Segundo o Relatório Justiça em Números (2019), no ano-base de 2018, no que tange a conciliação, o índice de acordos firmados nos juizados na fase de conhecimento e execução foram, respectivamente, de 16% e 13%.

Com isso, pretende-se aumentar o número de soluções através da via consensual, visando os benefícios que os meios virtuais já demonstram no uso recorrente dos indivíduos, no cotidiano. A instituição dos processos judiciais eletrônicos (PJE), serve como exemplificação da percepção do Poder Judiciário que visa a agregar-se aos avanços tecnológicos, sempre primando pelo respeito aos direitos positivados.

Diante disso, percebe-se que os meios eletrônicos de solução de conflitos são medidas a complementar o acesso à ordem jurídica justa, que podem ser vistos como métodos favoráveis, alternativa a somar com àquelas já tomadas nessa perspectiva, possuindo como vantagens a redução de barreiras territoriais, contribuindo com a celeridade, e, conseqüentemente, com a diminuição da crise do Poder Judiciário.

## **CONCLUSÃO**

O acesso à justiça, como visto, perpassa pelo sistema multiportas, cujo ingresso ao Poder Judiciário, não consiste na única forma de perquirir a solução dos conflitos. Assim, no presente trabalho, debateu-se acerca da utilização de outras vias nessa resolução dos dissensos, primando pela conciliação, utilizando os meios virtuais.

Com isso, foi possível verificar o uso dos meios eletrônicos de solução de conflitos, perante o Poder Judiciário, como forma de primar pela celeridade, e, conseqüentemente, com a redução no número de litígios existentes à espera de resolução. Nesse sentido, verificou-se os principais aspectos positivos e negativos nessa seara, a destacar quanto ao primeiro a redução das barreiras territoriais, bem como a velocidade das tratativas comparado ao meio presencial. Já em relação as desvantagens, cita-se que é preciso ter cautela diante dos casos, pois, há desigualdades econômicas, cujo impasse poderá impedir o acesso aos meios tecnológicos.

Em relação aos juizados especiais cíveis, através da Lei n.13.994/20, sofreu alterações na etapa conciliatória, permitindo-a de forma não presencial. Com isso, depreende-se que a presente modificação normativa, está em consonância com o Código de Processo Civil e os princípios envolvidos ao próprio instituto, que visa pela celeridade, economia processual e simplicidade, por exemplo, além de incentivar a própria conciliação entre as partes.

Quanto a efetividade dessa conciliação virtual, se será possível verificar todas as vantagens que os meios eletrônicos de solução de conflitos possuem, é preciso aguardar a concretude dessa ideia diante dos juizados, pois, devido a consistir em legislação recente, não se pode apresentar ideias conclusivas sobre a temática. No entanto, verificando experiências de plataformas online de resolução de dissensos, inclusive, de forma extrajudicial, é possível vislumbrar positivamente acerca da implementação dessa ideia pelo Poder Judiciário, podendo contribuir com o número de conciliações realizadas.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Revista de Ciências Jurídicas Pensar**, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>. Acesso em: 10 jun. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf). Acesso em: 10 jun. 2020.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. **Mediação Digital**. CNJ, 2018. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>. Acesso em: 10 jun. 2020.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº. 125, de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário da Justiça [do] Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, DF, n. 219, 1 dez. 2010, p. 1-14. Disponível em: [https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/1939/15958/2010\\_res0125\\_cnj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/1939/15958/2010_res0125_cnj.pdf?sequence=3&isAllowed=y). Acesso em: 29 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. **[Constituição (1988)]**. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 1 jun. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm). Acesso em: 10 jun. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 10 jun. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.140%2C%20DE%2026%20DE%20JUNHO%20DE%202015.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20media%C3%A7%C3%A3o%20entre,o%20%C2%A7%20%C2%BA%20do%20art](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.140%2C%20DE%2026%20DE%20JUNHO%20DE%202015.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20media%C3%A7%C3%A3o%20entre,o%20%C2%A7%20%C2%BA%20do%20art). Acesso em: 10 jun. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 13.994 de 24 de abril de 2020**. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/113994.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113994.htm). Acesso em: 10 jun. 2020.

\_\_\_\_\_. Secretaria Nacional do Consumidor. **Pesquisa consumidor.com.br**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/20191100000003350/download>. Acesso em: 10 jun. 2020.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 30. ed. São Paulo: Editora Malheiros, 2014.

ECKSCHIMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E.S.; MUHR, Diana. **Do conflito ao acordo na era digital: meios Eletrônicos para Solucionar Conflitos**. 2. ed. São Paulo: Moderattus, 2016. Disponível em: <https://ler.amazon.com.br/?asin=B01NCJLIAV>. Acesso em: 10 jun. 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Editora Forense; São Paulo: Método, 2018.