

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA CAMPUS GOV. VALADARES
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas – Departamento de Direito

MARIANA PIRES BORDONI ANTUNES

**O USO DA MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS
EM CONTEXTOS EXCEPCIONAIS:**

Aplicação da mediação *online* como instrumento facilitador na resolução dos
conflitos em tempos de Pandemia – COVID-19

Governador Valadares

2021

MARIANA PIRES BORDONI ANTUNES

**O USO DA MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS
EM CONTEXTOS EXCEPCIONAIS**

Aplicação da mediação *online* como instrumento facilitador na resolução dos
conflitos em tempos de Pandemia – COVID-19

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Departamento de Direito da Universidade
Federal de Juiz de Fora - Campus Governador
Valadares no formato de artigo científico, como
requisito parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Nathane Fernandes da
Silva

Área de concentração: Métodos Consensuais
de Resolução de Conflitos

Governador Valadares

2021

MARIANA PIRES BORDONI ANTUNES

**O USO DA MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS
EM SITUAÇÕES EXCEPCIONAIS**

Aplicação da mediação *online* como instrumento facilitador na resolução dos
conflitos em tempos de Pandemia – COVID-19

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Departamento de Direito da Universidade
Federal de Juiz de Fora campus Governador
Valadares no formato de artigo científico, como
requisito parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Direito.

Prof^a. Dr^a. Nathane Fernandes da Silva - UFJF/GV (Orientadora)

Prof^a. Me. Jéssica Galvão Chaves (Banca Examinadora)

Thiago Jaeger Felipe (Banca Examinadora)

Governador Valadares, 13 de setembro de 2021.

**O USO DA MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS
EM SITUAÇÕES EXCEPCIONAIS: Aplicação da mediação *online* como
instrumento facilitador na resolução dos conflitos em tempos de Pandemia –
COVID-19**

Mariana Pires Bordoni Antunes¹

SUMÁRIO: 1 Introdução; 2 MEDIAÇÃO NO BRASIL: contexto, princípios e fundamentos; 2.1 Princípios e fundamentos da mediação; 3 A MEDIAÇÃO NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA: possibilidade de realização de sessões online; 4 MEDIAÇÃO ONLINE: Resolução de conflitos à distância; 4.1 Mediação online no contexto pandêmico; 4.2 Desafios no uso da mediação online; 5 Conclusão; Referências.

RESUMO: O uso da mediação como método autocompositivo para a resolução de conflitos tem se mostrado ferramenta útil na busca por uma solução efetiva e consensual para as demandas judiciais. O objetivo deste trabalho é demonstrar que para além desses aspectos positivos, a escolha pelo uso da mediação permitiu também uma aproximação entre as partes envolvidas no litígio que viram reconhecida a necessidade de resolução dos conflitos através do consenso. A mediação possibilitou que as demandas dos jurisdicionados fossem resolvidas de forma pacífica, ágil, facilitada e menos onerosa, possibilitando a busca por um restabelecimento da comunicação entre os litigantes que passam a atuar como protagonistas no processo, devendo eles mesmos alcançarem o resultado de maneira amigável abstendo-se do uso da via contenciosa. A instauração das Leis nº 13.105/15 (Código de Processo Civil) e nº 13.140/15 (Lei de Mediação) disciplinaram, assim como incentivaram o uso dos métodos autocompositivos na resolução dos conflitos. Buscou-se, também, evidenciar o uso cada vez mais recorrente dos meios eletrônicos como alternativa às partes para solução satisfatória de seus impasses e de forma facilitada, uma vez que proporciona mais praticidade e otimização ao sistema judiciário na resolução dos conflitos. Traz, a partir de uma contextualização com o atual cenário enfrentado em decorrência do isolamento social oriundo da pandemia da COVID-19, uma problematização acerca do uso da mediação *online* como instrumento essencial para a solução dos litígios e da garantia do acesso ao poder Judiciário que se tornou inviável em virtude de uma quarentena imposta à sociedade. O intuito é analisar os pontos positivos e negativos na utilização das plataformas digitais nas sessões de mediação e o consequente papel desempenhado, ainda que em um contexto extraordinário, na garantia do acesso à justiça, direito este positivado constitucionalmente.

¹ Graduanda em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora *campus* avançado Governador Valadares

PALAVRAS-CHAVE: Mediação de Conflitos. Mediação *Online*. Pandemia. Covid-19. Acesso À Justiça.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho visa abordar o uso da mediação como ferramenta eficaz na resolução de conflitos seja no âmbito presencial seja no âmbito virtual. Analisa-se como a mediação tornou-se um meio eficaz para observância de princípios positivados constitucionalmente. A busca pela garantia do acesso à Justiça, assim como uma racionalização da prestação jurisdicional restou-se contemplada através do uso dos métodos autocompositivos. As previsões trazidas por meio de diplomas como o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15), assim como a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15) permitiram uma normatização eficaz para solução de controvérsias de forma amigável e ágil.

Com as novas tecnologias e o uso de plataformas *online* viu-se ainda mais ampliada e possível o alcance por resultados satisfatórios, por meio do diálogo entre as partes a partir de uma participação conjunta e com menores custos. No objetivo de contextualização com a atual conjuntura de uma pandemia e consequente isolamento social oriundo de uma quarentena imposta à sociedade e as consequências sociais e econômicas oriundas desta, a mediação e, mais especificamente a mediação *online* mostrou-se método crucial para garantia do andamento de processos e atendimento às demandas.

Assim, busca-se analisar como o uso da mediação como método autocompositivo para solução de controvérsias vem mostrando-se operativo na forma presencial e como a internet também ocupa seu papel colaborativo, investigando, principalmente, a efetividade desse aprimoramento em contextos extraordinários onde se vê limitada a adoção da primeira via citada para o acesso ao judiciário.

O objetivo principal consiste na contemplação do sistema multiportas existente no judiciário que se observa através do uso de instrumentos que possibilitem o acesso à Justiça de maneira amigável e sem a interferência de um juiz, alcançando-se a resolução para o conflito a partir da atuação das próprias partes. Objetiva-se demonstrar que é possível garantir a solução para as demandas processuais de forma direta e eficiente, mas por meio de ferramentas que tornam o

procedimento mais flexível, menos moroso, ágil, imparcial e amistoso. Ferramentas estas que vem sendo cada vez mais aprimoradas como sua adaptação ao âmbito digital como uma nova forma de acesso ao judiciário para que princípios basilares sejam garantidos e, principalmente, para que o Estado não fique inerte frente aos desafios oriundos de contextos extraordinários como o enfrentado pela pandemia da COVID-19.

A construção do trabalho em questão deu-se a partir do uso de pesquisa bibliográfica e como tipo de pesquisa a exploratória, descritiva e explicativa. Para tanto, dividiu-se o presente a partir, inicialmente, de uma contextualização acerca do surgimento do processo de mediação, assim como a enumeração de seus princípios e fundamentos norteadores. Posteriormente, analisa-se o uso da mediação online como mecanismo de aprimoramento para a resolução dos conflitos, assim como sua aplicação no atual cenário de isolamento social oriundo de uma pandemia e, por fim, os supostos desafios e possíveis medidas a serem adotadas a partir do uso da internet como forma de constatar-se a inovação oriunda da sua implementação no âmbito do Judiciário brasileiro.

2 MEDIAÇÃO NO BRASIL: contexto, princípios e fundamentos.

Com o advento da Emenda Constitucional 45/2004 que versou, dentre outras matérias, sobre o acesso à justiça, questões como a razoável duração do processo e a celeridade na resolução das demandas foram elevadas a garantias fundamentais. O direito ao acesso à justiça foi positivado no art. 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988).

Do mesmo modo, o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15) trouxe pelo legislador uma preocupação na busca por um progresso significativo na jurisdição brasileira a partir da observância da celeridade, assim como a busca de um resultado eficaz e justo para as partes que compõem o litígio.

Com a vigência do referido diploma procedimentos como a mediação e a conciliação foram recepcionados e incentivados para fins de se alcançar as garantias fundamentais e o progresso na esfera processual. Em paralelo ao CPC/2015 e na busca pelo aprofundamento e efetividade no âmbito da solução das controvérsias, assim como na autocomposição de conflitos, seja no campo da Administração Pública, seja no embate entre particulares, foi criada a Lei de

Mediação (Lei nº 13.140/15). Esta, por sua vez, a partir de sua aplicabilidade no uso das audiências, pode propiciar uma correção de eventuais anomalias existentes no Poder Judiciário. Por meio de sua adoção seria possível observar o respeito e cumprimento ao direito de acesso à justiça.

Com a sanção da nova lei observou-se a criação de um marco legal próprio no âmbito da mediação, esta conceituada no art. 1º da citada lei como:

A atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia. (BRASIL, 2015b).

Do mesmo modo, o Manual de Mediação Judicial desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça traz a definição de mediação:

Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidade. (AZEVEDO, 2016, p. 20).

Sob essa perspectiva, inicialmente é necessário fazer uma breve abordagem acerca do surgimento da mediação, nos moldes como é conhecida hoje.

Os métodos de resolução consensual dos conflitos, a partir da autocomposição, tiveram sua inserção no Poder Judiciário no final da década de 1970, inicialmente nos Estados Unidos (EUA). A ideia principal consistia em alterações sistêmicas de modo que o acesso à justiça pelas partes fosse positivo na concepção do próprio jurisdicionado. O objetivo primordial consistia na solução dos conflitos a partir de formas não antes utilizadas que proporcionassem uma melhoria nas relações sociais envolvidas no conflito. (AZEVEDO, 2016). Seu surgimento se deu a partir do movimento que ficou conhecido como ADR – *Alternative Dispute Resolution*, movimento este que tinha como principal objetivo encontrar meios mais ágeis e menos desgastantes sob um aspecto psicológico, assim como financeiro para resolução dos conflitos, a partir da concessão de maior autonomia às partes litigantes para lidar, assim como decidir sobre suas próprias questões. O objetivo era evitar qualquer tipo de risco nos processos judiciais.

O modelo de mediação então adotado no Brasil teve seu desenvolvimento a partir da lógica da mediação estadunidense, mais especificamente no modelo

tradicional de Harvard. Trata-se de um modelo negocial de mediação, que tem caráter acordista, restringindo-se a resolver conflitos nos termos de um acordo. Nesse quadro, a mediação tem como destino a construção de uma solução, que todos aceitam, para um conflito concebido como um problema (WARAT, 2001).

A implantação desse método se deu a partir de uma visão do Poder Judiciário como uma espécie de centro para a resolução das controvérsias, sendo possível a escolha de procedimentos diferentes para cada caso em específico, sob a justificativa de que para cada um existem procedimentos adequados a sua resolução. Desta forma, entende-se que não existe uma única “porta” para a resolução do conflito, mas sim um amplo sistema em que existem diversos tipos de procedimentos a serem adotados formando uma espécie de “centro de justiça”, que terá o Estado como principal responsável pela sua organização, de modo que as partes envolvidas no conflito serão direcionadas ao procedimento mais adequado para o seu caso específico, uma vez que existem diferentes métodos. Entre os mais utilizados cita-se a negociação, mediação, conciliação, arbitragem entre outros, sendo a segunda o enfoque do presente trabalho.

Esse entendimento adotado no Brasil trouxe como seu fundamento a ideia de que, a adesão ao procedimento de mediação na resolução dos conflitos traria como consequência uma desobstrução do judiciário, a celeridade processual, assim como a redução da morosidade do sistema judicial. Todavia, deve-se atentar para o fato de que estas se configuram como consequências provenientes do uso da mediação e não como seus objetivos principais, quais sejam: a melhoria nas relações interpessoais, a promoção da paz social, incentivo ao diálogo e alteridade nas relações entre as partes envolvidas no conflito. A mediação como método pacífico de resolução ou administração de conflitos tem como finalidade oferecer às partes envolvidas uma forma não adversária de tratar suas questões que a Justiça comum, pela sua lógica de ganhar ou perder, desestimula, privilegiando a disputa e o antagonismo (MUSKAT 2003, p.34).

2.1 Princípios e fundamentos da mediação

Compreendidos os fundamentos para adoção da mediação no contexto brasileiro importante, também, evidenciar os princípios que norteiam tal procedimento. Assim, tem-se a seguir os princípios basilares do processo de mediação.

A imparcialidade do mediador, sendo papel fundamental deste, o terceiro imparcial, atuar de maneira equidistante das partes, assim como em dado momento anular-se para que as partes envolvidas no litígio possam resolver suas demandas de forma autônoma (GONÇALVES, 2017).

A isonomia entre as partes, qual seja, o ideal de que as partes envolvidas no conflito são semelhantes, sendo vistos, todos eles, como humanos detentores de personalidade (GONÇALVES, 2017).

A Oralidade como um dos princípios mais importante, o pilar no âmbito da mediação, uma vez que esta traz como objetivo a instauração de uma relação movida através do diálogo entre as partes do conflito, a partir da ideia de que por meio da comunicação proporcionada pelo uso da mediação será possível alcançar a paz, assim como a solução do litígio. (FONSECA; RANGEL, 2017).

A Informalidade, a qual traz a ideia de que a partir do uso da mediação observa-se a exclusão de certos trâmites processuais tidos como desnecessários, permitindo assim maior abertura para que as partes envolvidas compreendam o processo (FONSECA; RANGEL, 2017).

A autonomia da vontade das partes, a partir da qual se demonstra que as partes possuem autonomia sendo, portanto, autossuficientes para responsabilizarem-se por suas escolhas (FONSECA; RANGEL, 2017).

A busca pelo consenso se configura como finalidade do mediador. Este, por sua vez, deve aplicar técnicas que propulsionem o diálogo entre as partes para fins de se obter um resultado amigável. Esse princípio terá como finalidade a observância da autonomia das partes na tomada das decisões de modo que serão elas mesmas quem delimitarão aquilo que é melhor para cada uma delas. (PAZ, 2018).

A Confidencialidade configura-se como princípio responsável por garantir a confiança das partes quando da adoção da mediação como forma de resolução de seus litígios. Esse princípio representa o sigilo durante o procedimento de autocomposição, ele “existe para que as partes exponham os seus verdadeiros pontos de vista e reais intenções sem receios, pois o princípio garante que o que for dito não será usado em seu desfavor no futuro” (GONÇALVES, 2017).

Por fim, a boa-fé, a qual pode ser compreendida como um conceito ético de conduta, moldado nas ideias de proceder com correção, com dignidade, pautada a atitude nos princípios da honestidade, da boa intenção e no propósito de a ninguém

prejudicar², é considerado como um dos princípios essenciais ao processo de mediação, uma vez que, praticado pelos litigantes, possibilita-se um desfecho harmônico para a solução do conflito, assim como garante segurança jurídica para as partes.

Assim e, a partir da observância desses princípios basilares do processo de mediação, é que será possível contemplar a busca por uma humanização do processo, atuando como método facilitador de acesso à justiça, com enfoque na autocomposição, aproximação das partes e observância dos princípios positivados tanto constitucionalmente como nas regras do processo civil.

Isto posto, entende-se que o objetivo seria estimular a mediação nos mais diversos campos sociais, para que as pessoas aprendam, no cotidiano de suas ações, a melhorar suas relações por meio de uma comunicação não-violenta, efetiva, humanizada, em que se considere a perspectiva do outro, sem a necessidade de se esperar pela judicialização de um conflito. Trazer a mediação como forma de regulação pautada pelo diálogo e pela abordagem construtiva dos conflitos no meio social, fortalecendo sua metodologia para a gestão e a prevenção de situações conflituosas, e não apenas para a sua resolução pelo acordo, parece ser um horizonte próspero para a transformação da cultura brasileira da abordagem violenta e adversarial dos conflitos, passando-se ao desenvolvimento e à concretização de uma cultura de paz social. (ORSINI; DA SILVA. 2016).

3 A MEDIAÇÃO NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA: possibilidade de realização de sessões *online*

Com a criação da Emenda Constitucional 45/2004 e a posterior reforma no âmbito do Poder Judiciário e a criação do Conselho Nacional de Justiça a partir da resolução nº 125/2010, foi possível dar início a discussões acerca de um projeto de Lei que trouxesse a mediação ao cenário jurídico. Assim, em 26 de junho de 2015 foi aprovada a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) com o objetivo de disciplinar o método autocompositivo, assim como atuar suprimindo as lacunas do Código de Processo Civil (Lei nº 13.150/2015), trazendo uma complementação, assim como especificidades acerca do método com veemência, gerando maior segurança

² Silvio Rodrigues, "Direito Civil", São Paulo, 3º Volume, Ed. Saraiva,, 28ª ed, pág. 60.

jurídica às partes integrantes do litígio. Essas legislações trouxeram como propósito a busca pelo restabelecimento da comunicação entre as partes inseridas no conflito, de modo que elas próprias, a partir da participação de um terceiro imparcial, qual o seja o mediador, alcancem a solução para seus conflitos sem a necessidade da intervenção de um juiz.

No âmbito do Código de Processo Civil, tem-se em seu art. 3º, §2º a solução consensual de conflitos como um encargo do Estado:

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. (BRASIL, 2015a).

Ou seja, seria uma norma fundamental do processo sob a mesma ótica dos princípios processuais constitucionais na medida em que impõe essa modalidade de solução de conflitos como prioridade na atuação estatal.

Ao longo de todo o CPC é possível observar o incentivo ao uso dos métodos autocompositivos, a exemplo o art. 139, V, que prevê como dever do juiz “promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais” (BRASIL, 2015a, p. 22) Da mesma forma no art. 165, §3º observa-se que o legislador trouxe o conceito de mediação e, posteriormente, no art. 166, os princípios norteadores para a aplicação da mediação. Senão vejamos:

Art. 165, §3º - O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Art. 166 - A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. (BRASIL, 2015a).

Conforme Tartuce (2016), uma das principais técnicas da mediação seria valer-se do modo interrogativo, de modo que sua busca, a partir de uma atuação imparcial, consiste na reflexão dos envolvidos acerca de pontos relevantes da controvérsia com o intuito de viabilizar a restauração produtiva do diálogo. Como bem determinou Watanabe (2014, p.38), a mediação, desde que bem organizada e praticada com qualidade, é um poderoso instrumento de melhor estruturação da

sociedade civil. Por meio dela, vários segmentos sociais poderão participar da mencionada obra coletiva, de construção de uma sociedade mais harmoniosa, coesa e com acesso à ordem jurídica justa.

Assim, o CPC/2015 trouxe positivadas 22 citações acerca do procedimento de mediação, fator este não ocorrido nos códigos preexistentes. Vale ressaltar que, a opção pelo uso da mediação pode se dar a qualquer momento ao longo do processo e não apenas no início do litígio, fator positivo que demonstra a possibilidade de o tratamento consensual ser sempre possível em detrimento da via contenciosa. O objetivo maior na aplicabilidade da mediação consiste na busca pelo restabelecimento da comunicação entre as partes, de modo que estas se posicionem como protagonistas para a solução do litígio, devendo elas mesmas alcançarem o resultado ainda que na ausência de um juiz e valendo-se da figura do mediador apenas como um facilitador do processo de comunicação entre elas.

Ademais, o CPC/2015 traz, ainda no início da legislação, a previsão de que o uso da mediação deve ser estimulado pelos operadores do direito, em seu art. 3º, § 3º. Do mesmo modo, afirma que os centros judiciários de conflitos e cidadania, oriundos da criação pelos Tribunais, possuem como dever realizar as audiências seja de conciliação seja de mediação, assim como desenvolver programas que auxiliem, orientem, como também estimulem a prática da autocomposição (BRASIL, 2015a).

Como outra forma de exemplificação acerca do estímulo ao uso dos métodos consensuais tem-se o art. 334 que prevê que:

Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. (BRASIL, 2015a).

Sob a perspectiva desse artigo, vê-se que, desde o início do processo é possibilitado às partes a chance de resolver o litígio de forma amigável, vez que o réu é intimado a comparecer em uma audiência de conciliação ou de mediação, evitando-se assim a instauração de um processo contencioso.

Desta feita, observa-se que o CPC/2015 vem demonstrando e estimulando a importância da adoção de meios consensuais de conflitos. Pode-se dizer que o seu objetivo foi trazer possibilidades de mudança para o antigo cenário da cultura do

litígio, fazendo surgir uma nova cultura, impulsionada pelo consenso a partir de soluções adequadas a cada caso, por meio dos métodos autocompositivos, os quais possibilitam a aproximação entre as partes que verão reconhecida a necessidade de pacificação dos litígios através do consenso.

Da mesma forma, a Lei de Mediação (Lei nº 13.140) determinou que a mediação pode ocorrer em quatro vias distintas: de forma judicial, ou seja, dentro do Poder Judiciário; extrajudicial, qual seja fora do Judiciário, seja pela mediação voluntária seja a realizada dentro dos escritórios de advocacia ou ainda aquelas realizadas em câmaras privadas, as quais terão como fundamento a Lei nº 13.140/2015. E, por fim, a mediação pré-processual e a processual, sendo que a primeira ocorrerá antes da instauração do processo judicial enquanto que a segunda ocorre quando já se existe um processo em tramitação. (SILVA, 2017).

Outro aspecto favorável a ser destacado e que configura como ponto relevante deste trabalho consiste no uso da mediação *online*, a partir da utilização de ferramentas e tecnologias que favorecem e permitem a ampliação das oportunidades para o uso da mediação e a busca pela resolução consensual dos conflitos.

Dito isto, importante analisar as previsões trazidas no âmbito do Código de Processo Civil (CPC/2015) e pela Lei de Mediação (nº 13.140/2015) acerca do uso da via *online* no procedimento de mediação.

A opção pelo uso dessa via no processo de mediação possui previsão na própria Lei nº 13.140/2015 em seu artigo 46, caput:

A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo. (BRASIL, 2015b).

E, como forma de complementação, o CPC/2015 traz disposições acerca da aplicabilidade de tal recurso. Em seu artigo 334, §7^o³ tem-se a permissão para o uso dos meios eletrônicos em audiências de conciliação e mediação, em consonância com a previsão do artigo supramencionado.

Do mesmo modo, a Lei n. 13.994/2020 que veio com o intuito de possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, alterou o artigo

³ § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

22 da Lei n. 9.099/95, onde o antigo parágrafo único foi convertido a §1º e acrescentado o §2º com nova redação:

É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes. (BRASIL, 1995).

Ademais, ampliou a redação do art. 23 da citada Lei que previa em sua versão original que “não comparecendo o demandado, o juiz togado proferirá sentença”, passando a nova redação a: “Se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz togado proferirá sentença”.

Ou seja, da análise das duas alterações na redação de ambos os artigos, observou-se uma flexibilização quanto à possibilidade da ocorrência da audiência de conciliação por meio do ambiente virtual, assim como expandiu a sanção que anteriormente restringia-se apenas à hipótese de não comparecimento da parte e passou a abranger, também, a hipótese em que ocorrer a recusa do “comparecimento” pela via *online*.

A partir dessa flexibilização, que permitiu o uso da internet para a realização das audiências de mediação, foi possível maximizar as oportunidades na busca pelo consenso entre as partes.

Assim, da análise desses aspectos e, na busca por uma contextualização com o atual cenário enfrentado pela Pandemia da COVID-19, busca-se analisar os pontos positivos e/ou negativos no uso da via *online* nos processos autocompositivos em tempos extraordinários como o presente.

4 MEDIAÇÃO ONLINE: Resolução de conflitos à distância

A resolução de conflitos *online* (*Online Dispute Resolution – ODR*) “são os sistemas ou ferramentas focadas em solução (e prevenção) de conflitos por meio de tecnologia informática, softwares e utilização da internet, utilizando-se inclusive de inteligência artificial” (MAIA; FERRARI, 2018, p. 01). Esse mecanismo teve seu surgimento em 2015 sendo uma espécie de alternativa àqueles que buscavam por meios inovadores para a solução satisfatória e de forma facilitada para efetivação de

seus direitos. Proporcionando maior praticidade na resolução dos conflitos também trouxe como benefício a otimização do sistema judiciário a partir de soluções frutíferas de maneira rápida e com baixos custos.

O procedimento definiu-se como adequado para a solução de casos que já se aplicam a mediação presencial, por exemplo, nos conflitos societários, trabalhistas, familiares, demandas de instituições financeiras, condomínios, franquias, assim como seguradoras, telefonia e internet.

Desta forma, a partir do uso da mediação possibilitou-se que todo o trâmite processual ocorra no ambiente virtual onde as partes são capazes de comunicarem-se de forma simples, assim como acessível, a partir da presença de mediadores qualificados que terão como papel conferir validade ao procedimento, como também auxiliá-los na construção e alcance de um acordo mútuo.

O funcionamento da mediação *online* trouxe como principal benefício a praticidade no âmbito da resolução dos conflitos, uma vez que possibilita a condução do processo de qualquer lugar, assim como gera economia de despesas relativas, por exemplo, a deslocamentos e hospedagens. Outrossim possibilita maior flexibilidade ao processo que pode ser adaptado conforme as necessidades individuais de cada parte, o que facilita que a tomada de decisão seja mais rápida, assim como a participação ativa de todas as partes envolvidas no conflito. (DAMASCENO, 2021).

Da mesma forma observada na realização de uma mediação comum, a mediação *online* também conta com a participação de um mediador, o qual passa pelos mesmos treinos e capacitações que o mediador comum para que seja capaz de conduzir a interação entre as partes no litígio. O fator que o diferencia da mediação presencial consiste no fato de que a mediação *online* utiliza de plataformas digitais para sua realização, trazendo, assim, maior agilidade ao processo, devido a não necessidade, por exemplo, de que os envolvidos no conflito estejam reunidos no mesmo local.

Ademais, a opção pelo uso da mediação *online* traz como consequência a flexibilização do processo que se adapta as necessidades individuais de cada parte. Cita-se, assim, os principais benefícios observados a partir do uso desse procedimento, quais sejam: possibilidade de permanência no local que já está habituado, redução de custos de uma demanda judicial, assim como dos custos do trâmite processual, utilização de vários meios eletrônicos na sua aplicação, como

áudio, chat, vídeo, flexibilização da comunicação de forma simples e acessível, maior otimização do tempo, redução do desgaste oriundo do litígio, restauração da confiança entre as partes, minimiza judicialização de novos casos, auxilia na construção de soluções criativas de ganhos mútuos, soluciona o problema de forma voluntária, permite que as partes participem ativamente, possibilita resultados positivos, assim como eficiência no cumprimento do acordo, proporciona segurança jurídica, como também pode ser aplicada a qualquer tempo e grau de jurisdição e, por fim, permite sua realização em qualquer local que possua acesso à internet e a qualquer hora considerada como apropriada. (DAMASCENO, 2021).

Isto posto, nota-se que a tecnologia se tornou uma aliada indispensável à prática das atividades jurídicas. Por isso, na busca por uma contextualização com o atual cenário enfrentado pela pandemia da COVID-19 e, observados os benefícios oriundos do uso da mediação *online* passa-se a uma análise da aplicabilidade desse método no atual contexto.

4.1 Mediação *online* no contexto pandêmico.

A contaminação desencadeada pelo vírus SARS-CoV-2 (Coronavírus - COVID-19), levou a Organização Mundial da Saúde (OMS) a declarar, em 30 de janeiro de 2020, que o surto da doença constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional, tendo sido, a partir de então, caracterizada, em 11 de março de 2020, como uma pandemia (OPAS, 2020).

Para além da área da saúde, as consequências geradas pela pandemia alcançaram, também, a sociedade como um todo, que presencia e ainda vai presenciar várias mudanças, como o isolamento social, o distanciamento, ações de saúde pública, medidas econômicas, desemprego e um elevado número de óbitos.

Como reflexo dessas transformações todo o sistema judiciário precisou passar por adaptações. Assim, o mecanismo encontrado para enfrentar esse cenário com maior facilidade deu-se a partir da transformação de uma situação de crise em uma negociação colaborativa que preze pelo diálogo, assim como pela manutenção das relações por meio de acordos que proporcionem um ganho mútuo às partes.

A estratégia identificada e adotada pelo Judiciário configurou-se a partir de uma intensificação no uso da mediação pela via *online* como forma de manutenção

da resolução dos litígios já existentes. O uso da mediação foi visto como método que proporcionaria maiores benefícios assim como vantagens, uma vez que já comprovado, pelo uso da via presencial que este método não apenas reduz de maneira significativa o volume de litígios, como também possui a capacidade de oferecer às partes envolvidas, uma solução mais amigável, rápida e satisfatória aos seus interesses, a partir da participação conjunta e com custos mais baixos. Ademais, insta salientar a garantia de controle quanto à decisão final, assim como da confidencialidade quanto ao processo.

Como bem pontuou o Ministro Presidente do Superior Tribunal de Justiça João Otávio de Noronha no seminário Saída de emergência – Judiciário, mediação e direito privado, promovido pela TV Consultor Jurídico (Conjur):

A mediação é fundamental, neste momento, para que possamos superar a crise. A mediação é complementar à atividade jurisdicional, assim como a conciliação. Toda vez que acontece uma crise econômica, sucede um grande aumento de demandas, pedidos de revisão de contratos, moratórias e recuperação de empresas.

Todavia, diante dos obstáculos oriundos principalmente da quarentena imposta à sociedade como um todo, conforme previsto no art. 2º da Lei 13.979/2020 (BRASIL, 2020), assim como os reflexos econômicos da aplicação dessa medida, o uso da mediação presencial tornou-se inviável e, como bem afirmou Enio Moraes da Silva:

Não basta que o poder público dê garantias de amplo acesso à Justiça, conforme obriga a CF/88 (inciso XXXV do art. 5º). Seu dever é de ministrar uma Justiça célere, dentro do que se considera um prazo razoável de duração do processo. E se o Judiciário não pode ainda oferecer essa necessária celeridade processual, o Estado não pode ficar inerte, sob pena de estar violando um mandamento constitucional. Deverá, assim, a esfera de poder público competente providenciar os meios que garantam a celeridade da tramitação processual. (SILVA, 2008, p.25).

Desta feita, com o objetivo de não tornar ainda mais lento o andamento de processos e visando não se manter estático frente ao atual cenário, optou-se pelo uso de ferramentas digitais para tanto, de modo que a tecnologia se mostrou necessária.

A mediação *online*, portanto, veio com uma forma de facilitar ainda mais a celebração do processo de mediação já utilizado na forma presencial, uma vez que auxilia na redução de custos usualmente gerados em uma demanda judicial, assim

como no aspecto das audiências em que há necessidade do comparecimento físico das partes, o que não se faz necessário no âmbito digital. O Conselho Nacional de Justiça por meio da Resolução 345/2020 determinou a implementação do “Juízo 100% Digital” pelos tribunais estabelecendo que todos os atos processuais deveriam ser realizados exclusivamente por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores, diante do entendimento de que a “tramitação de processos em meio eletrônico promove o aumento da celeridade e da eficiência da prestação jurisdicional”.⁴

Desta maneira, passa-se a compreender como ocorre o procedimento de mediação *online* o qual se configura, inicialmente, pela estruturação de um fluxo anterior, durante e após a sessão de mediação e será composto por algumas fases: Primeiramente ocorre o envio da demanda contendo uma base de casos que tenham sido ajuizados ou não e estes são enviados a uma plataforma adequada; em seguida ocorre o processo de adesão por meio do qual se faz um pedido de mediação que será enviado e se aceito agenda-se uma sessão; nesta o mediador, terceiro imparcial ao conflito devidamente capacitado, assim como ocorre na mediação presencial, preside a versão *online* com as respectivas partes envolvidas no litígio; serão realizados os encontros de forma pacífica e amigável até que se encontre um entendimento comum da situação e, alcançando-se o acordo é produzida e enviada às partes para que assinem de maneira digital sendo após, finalizado o processo com um título executivo extrajudicial. Vale ressaltar que há possibilidade de que as partes o homologuem passando a status de título executivo judicial. Ademais, da mesma forma que ocorre com a sua versão presencial, é necessário verificar o problema e analisar quais as intenções das partes na realização de um acordo permitindo assim, que um processo dure mais de uma sessão.

Um dos pontos positivos trazidos pela adoção da via digital consiste no fato de que a disputa presencial que ocorre “face a face” gera uma reação ao longo do desenvolvimento da sessão, o que não ocorre na mediação *online*, uma vez que existe a possibilidade de uma integração “assíncrona” de modo que a resposta de cada parte não é esperada imediatamente podendo adiar suas respostas e, após

⁴ Conselho Nacional de Justiça. Resolução Nº 345 de 09 de outubro de 2020. Brasília. 2021. Disponível em < <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3773> >. Acesso em: 28 de agosto de 2021.

consultarem, por exemplo, seus procuradores e serem instruídos sobre a melhor resposta ou posicionamento a ser adotado, manifestem-se na sessão ao invés de reagirem de forma emocional ou escalar uma discussão de surpresa, podendo assim, comunicarem-se de maneira mais ponderada.

Da mesma forma, há a possibilidade de a sessão realizada de forma digital ser gravada com a viabilidade de ser arquivada ou não conforme a vontade das partes permitindo, caso necessário, revisitar as comunicações e esclarecer pontos tratados ao longo do procedimento. Ademais, é mais difícil ser reticente *online*, pois o silêncio no texto denota ausência mais do que ser taciturno ou passivo-agressivo, então pode haver mais incentivo para as partes expressarem seus sentimentos, interesses ou desejos. (COLIN, 2000).

A mediação *online* configura-se, portanto, como uma espécie de inovação digital no âmbito do Poder Judiciário que possui como objetivo garantir que a resolução dos conflitos entre as partes componentes do litígio ocorra de forma eficiente e que reduza a morosidade de um sistema com altas demandas, assim como possibilite o alcance de acordos amigáveis de maneira ágil, imparcial e eficiente.

É nítido que a aplicação da via digital propicia muitos benefícios, principalmente quando se analisam os problemas e obstáculos existentes no sistema judiciário brasileiro. Todavia, importante atentar-se, também, ao fato de que, para além das inúmeras vantagens proporcionadas pelo uso da mediação virtual, existem desafios que precisam ser superados para que a sociedade como um todo tenha acesso a essa alternativa.

4.2 Desafios no uso da mediação *online*

Sabe-se que a Lei 12.695/2014 que instituiu o Marco Civil da Internet (BRASIL, 2014), prevê em seu artigo 4º, I, o amplo acesso à internet a todos os cidadãos. Porém, muitos brasileiros ainda possuem um acesso deficitário ou mesmo inexistente a esse direito. Questões econômicas, infelizmente, ainda prejudicam a possibilidade de universalização do acesso à justiça quando se trata do ambiente virtual. La Rue (2011, pp. 16-17, itens 60 e 61) caracterizou esse impasse como “hiato digital”, ou seja, “a separação entre quem tem acesso efetivo às tecnologias

digitais e da informação, em particular à internet e quem tem um acesso muito limitado ou carece de acesso”.

Isto significa que, embora a mediação *online* tenha se mostrado como meio eficaz para resolução dos conflitos no contexto da pandemia é importante, também, pensar mecanismos que garantam que esse acesso facilitado pela via digital alcance toda a parcela da população para fins de se observar a concretização do acesso à justiça.

Do mesmo modo, outro ponto vulnerável a ser destacado acerca da via *online* nas operações de mediação consiste na ausência de contato presencial direto entre todos os participantes do conflito, fator este que impossibilita uma leitura corporal mais precisa como meio de interpretar melhor as reações das partes ao longo do procedimento, por exemplo. Mesmo que conduzido de forma síncrona, não há uma percepção com riqueza de detalhes ao mediador como o é na mediação presencial. Nesta é possível obter um *feedback* imediato de cada uma das partes, uma vez que o terceiro imparcial ouve e ao mesmo tempo analisa os argumentos que são ali expostos. Da mesma forma, em uma sessão presencial é possível construir e manter um ambiente não-violento de maneira mais fácil, o que torna mediação *online*, nas palavras de Brantes (2020), mais

impessoal, com lacunas de interação humana e incapaz de deixar claro pistas não-verbais tais como a variação de tom de voz e linguagem corporal dos participantes. Tais elementos aumentariam o risco de ruído na comunicação bem como podem inibir o desenvolvimento de uma relação positiva.

Essa defasagem, no entanto, não se configura como algo que não possa ser superado. Como mencionado no capítulo anterior, uma solução eficaz que se tem adotado na mediação *online* consiste na possibilidade de o mediador realizar reuniões privadas com uma das partes em um segundo ambiente virtual, à parte, onde os demais envolvidos no litígio não poderão participar, permitindo, assim, que o terceiro imparcial compartilhe ideias e percepções de forma direta com o litigante em questão.

Do mesmo modo, é fundamental que os mediadores aprendam acerca dos elementos e dinâmicas do procedimento virtual para que consigam compensar os elementos não verbais e ambientais do ambiente presencial, assim como encontrar formas de explorar as possibilidades trazidas pela plataforma digital. No trabalho

presencial, por exemplo, não é necessário que se ensine uma parte a falar, já no ambiente virtual é crucial que o mediador as auxilie a compreenderem e falarem por meio dos recursos dos aplicativos online. Para isso uma sessão prévia com as partes possibilitaria a explicação sobre a utilização das plataformas por cada uma delas.

No que diz respeito, por sua vez, ao “hiato digital” existente, importante ressaltar as Resoluções do CNJ que trazem alternativas àqueles que possuem alguma deficiência quanto ao acesso *online*, assim como a Lei 14.129/2021 (BRASIL, 2021) a qual regulamentou questões que garantam o aumento da eficiência pública no âmbito virtual. O art. 3º, incisos I, II, III, VIII, XX, XXI, XXII e XXVI da citada lei, por exemplo, trazem previsões quanto aos princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública. Do mesmo modo, os artigos 14 e 50 da mesma Lei trazem como dever do Estado a garantia do acesso à conexão como ferramenta para a efetiva utilização dos meios online, inclusive por aqueles que residem em áreas rurais ou isoladas e pela população de baixa renda. Obviamente não basta que exista a previsão na Lei, sendo necessário que posturas sejam tomadas pelo Estado de modo que este assuma o compromisso no desenvolvimento de políticas públicas que garantam o acesso universal à internet como, por exemplo, a celebração de convênios com instituições de apoio nas regiões mais periféricas assim como rurais por meio de uma rede de atendimento mais abrangente.

O CNJ, também, como supracitado, trouxe disposições em sua Resolução 341/2020 determinando que sejam disponibilizadas salas para a realização dos atos processuais por sistema de videoconferência, o que se mostra como alternativa, também, àqueles que não possuem um acesso eficiente aos meios digitais.

5 CONCLUSÃO

Evidencia-se, portanto, que com a implantação de novos mecanismos de resolução de conflitos, mais especificamente a mediação, foi possível alcançar resultados mais eficientes e ágeis aos litígios, o que permitiu que princípios como a duração razoável do processo e a celeridade processual fossem observados.

Ademais, essa mudança paradigmática no âmbito do Poder Judiciário associada aos meios digitais como a internet, trouxe mais uma eficiente ferramenta para a democratização do acesso à justiça pelos cidadãos, qual seja, a mediação

online. Esta se mostrou fundamental diante de um contexto extraordinário como o enfrentado pela pandemia da COVID-19 permitindo que direitos constitucionalmente positivados fossem cada vez mais expandidos e aperfeiçoados.

O uso das plataformas a partir do uso das ODR tornou-se um mecanismo facilitador, uma vez que a mediação *online* proporciona uma forma direta e eficiente de garantia do acesso à justiça na medida em que gera maior flexibilidade, participação e eficiência na resolução dos litígios, assim como diminuição nos custos, pois reduz deslocamentos desnecessários às partes envolvidas no conflito, fato este considerado primordial diante do cenário de obstáculos diversos no âmbito do sistema Judiciário brasileiro, mais especificamente se encarado no contexto do isolamento social vivenciado pelo binômio pandemia/quarentena.

É possível constatar, também, que o uso da internet e de todo seu aparato tecnológico possui sim seus pontos de descompasso, porém estes são claramente compensados por suas vantagens apontadas ao longo do presente trabalho.

A mediação *online* configura-se como uma espécie de inovação no âmbito do Judiciário brasileiro objetivando cada vez mais garantir a resolução dos conflitos de maneira eficaz às partes, tendo em vista a redução da morosidade que ela proporciona ao sistema oriundo de um excesso de demandas, assim como no alcance de acordos amistosos de forma ágil, imparcial e eficiente.

Nota-se, com isso, que o uso das plataformas *online* de solução de conflitos apresentou-se como oportunidade para observação da garantia do acesso à justiça, que se tornou inviável no atual contexto onde se viu impossibilitada a realização de audiências presenciais, permitindo, assim a observância da garantia constitucional prevista no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988, (BRASIL, 1988) direito este mencionado neste trabalho como fundamental em respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana e ao Estado Democrático de Direito. Ou seja, o processo visto para além de uma disputa entre partes e a produção de uma sentença ao final, mas sim como a busca ao entendimento dos princípios constitucionais, a partir de uma aproximação entre as partes para que, elas próprias, pelo uso de meios adequados, como a mediação, alcancem a solução para suas controvérsias como também a efetividade processual.

REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. O direito constitucional e a efetividade de suas normas: limites e possibilidades da Constituição Brasileira. 7. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 85.

BRASIL. Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015a (Código de Processo Civil). Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 24 ago. 2021.
BRASIL. Constituição Federal. Disponível em >http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm< Acesso em: 10/08/2021.

BRASIL. Lei nº 14.129 de 29 de março de 2021. Institui a Lei do Governo Digital. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm>. Acesso em: 24 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.695 de 23 de abril de 2014. Lei do Marco Civil da Internet. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm#:~:text=Estabelece%20princ%C3%ADpios%2C%20garantias%2C%20direitos%20e,uso%20da%20Internet%20no%20Brasil.&text=Art.,Munic%C3%ADpios%20em%20rela%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20mat%C3%A9ria> Acesso em: 12 de julho de 2021.

BRASIL, Lei n. 9.099 de 26 de setembro de 1995. Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em < https://planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm > Acesso em: 28 de julho de 2021.

BRASIL. Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015b (Lei de Mediação). Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm >. Acesso em: 24 ago. 2021.

BRANTES, Daniel. Solução de conflitos em tempos de pandemia: ODR como experiência de sucesso para solução de conflitos diante do COVID-19. Março. 2020. Disponível em < <https://www.direitoprofissional.com/odr-solucao-de-conflitos-covid-19/> > Acesso em: 20 de agosto de 2021.

Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (Org.). Manual de mediação Judicial, 6 ed. Brasília/DF: CNJ, 2016.

Conselho Nacional de Justiça. Resolução Nº 378 de 09 de março de 2021. Brasília. 2021. Disponível em < <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3773> >. Acesso em: 28 de agosto de 2021.

Conselho Nacional de Justiça. Resolução Nº 345 de 09 de outubro de 2020. Brasília. 2021. Disponível em < <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3773> >. Acesso em: 28 de agosto de 2021

DA SILVA, Alexandra Caporale. O Papel Da Mediação No Novo Código De Processo Civil. Publicado em Análise de sua efetividade processual. Disponível em < <https://alexandraadvcaporale.jusbrasil.com.br/artigos/435193330/o-papel-da-mediacao-no-novo-codigo-de-processo-civil> > Acesso em: 28 de julho de 2021.

Emenda Constitucional 45, de 30 de dezembro de 2004. Altera, acrescenta e dá outras providências. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm >. Acesso em: 09 ago. 2021.

DAMASCENO, Luana. Mediação online: o que é e como funciona? Março de 2021. Disponível em < <https://www.ebradi.com.br/coluna-ebradi/mediacao-online/> > Acesso em: 28 de agosto de 2021.

FONSECA, Thainá Coelho; RANGEL, Tauã Lima Verdan. Princípios norteadores da mediação: a cultura dialógica na promoção do empoderamento e emancipação dos mediandos. Ambito Juridico Old. Fev. 2017. Disponível em: < <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/principiosnorteadores-da-mediacao-a-cultura-dialogica-na-promocao-do-empoderamento-e-emancipacao-dos-mediandos/amp/> > Acesso em: 24 ago. 2021.

GONÇALVES, Jéssica de Almeida. Princípios da mediação de conflitos civis. Disponível em < <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/principios-da-mediacao-de-conflitos-civis/> > Acesso em: 2 de setembro de 2021.

La Rue, Frank. Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, 2011. 22 p. Disponível em: <https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf>. Acesso em: 12 de agosto de 2021.

MAIA, Andrea; FERRARI, Isabela. Sistemas de resolução de conflitos online – Mais uma porta de acesso à Justiça. 2018. Disponível em: < <https://www.editorajc.com.br/sistemas-de-resolucao-de-conflitos-online-mais-uma-porta-de-acesso-justica/> >. Acesso em: 26 de setembro de 2021.

MUSZKAT, Malvina Ester. Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência. – São Paulo:Summus, 2003.

OPAS – Organização Pan-Americana de Saúde. Folha informativa sobre COVID-19. Disponível em < <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19> > Acesso em 20 de agosto de 2021.

ORSINI, Adriana Goulart De Sena; DA SILVA, Nathane Fernandes. Entre a promessa e a efetividade da mediação: uma análise da mediação no contexto brasileiro, Revista Jurídica da Presidência, Brasília v. 18 n. 115 Jun./Set. 2016 p. 331-356.

RULE, Colin. New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution. Dez. 2000. Disponível em < <https://www.mediate.com/articles/rule.cfm> >. Acesso em: 21 de agosto de 2021.

SILVA, Alexandra Caporale. 2017. Disponível em < <https://alexandraadvcaporale.jusbrasil.com.br/artigos/435193330/o-papel-da-mediacao-no-novo-codigo-de-processo-civil> > Acesso em: 20 de agosto de 2021.

PAZ, Filipe. Os princípios exclusivos da mediação. Os princípios informadores do instituto da mediação. Disponível em < <https://filipeadp.jusbrasil.com.br/artigos/574525145/os-principios-exclusivos-da-mediacao> > Acesso em: 01 de setembro de 2021.

SIMON, Leonardo Gonoring Gonçalves; JÚDICE, Luciana Marques de Abreu; ARMOND, Lucas; PRATA, Renan De Angeli; FERREIRA, Débora Frolich. Quais as vantagens da mediação na pandemia? Vitória/ES. Maio. 2020. Disponível em < <http://www.abreujudice.com.br/blog/2020/05/13/quais-as-vantagens-da-mediacao-na-pandemia> > Acesso em: 20 de agosto de 2021.

TARTUCE, Fernanda. Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos. In Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil. Org.: Freire, Alexandre; Medina, José Miguel Garcia; Didier Jr, Fredie; Dantas, Bruno; Nunes, Dierle; Miranda de Oliveira, Pedro (no prelo). Disponível em < www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora >. Acesso em 20 de agosto de 2021.

WARAT, Luis Alberto. O Ofício do Mediador. Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo. Mediação como política pública social e judiciária. - Mediação e Conciliação - Revista do Advogado nº 123. São Paulo: Revista do advogado, 2014.