

**UNIVERSIDADE REGIONAL INTEGRADA DO ALTO URUGUAI E DAS  
MISSÕES  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
CAMPUS DE ERECHIM  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE DIREITO**

**CAROLI PAOLA FERRANTI**

**CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: O AUXÍLIO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS  
AOS PRINCIPAIS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**ERECHIM**

**2020**

**CAROLI PAOLA FERRANTI**

**CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: O AUXÍLIO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS  
AOS PRINCIPAIS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**Trabalho de conclusão de curso  
apresentado como requisito parcial à  
obtenção do grau de Bacharel em  
Direito, Departamento das Ciências  
Sociais Aplicadas da Universidade  
Regional Integrada do Alto Uruguai e  
das Missões – Campus de Erechim.**

**Orientador: Prof. M.e Luciano Alves dos  
Santos**

**ERECHIM**

**2020**

**CAROLI PAOLA FERRANTI**

**CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: O AUXÍLIO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS  
AOS PRINCIPAIS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**Trabalho de conclusão de curso  
apresentado como requisito parcial à  
obtenção do grau de Bacharel em  
Direito, Departamento das Ciências  
Sociais Aplicadas da Universidade  
Regional Integrada do Alto Uruguai e  
das Missões – Câmpus de Erechim.**

Erechim, 03 de julho de 2020.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. M.e Luciano Alves dos Santos

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

---

Prof. Esp Alessandra Regina Biasus

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

---

Prof. M.a Vera Maria Calegari Detoni

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, pela sabedoria, foco, saúde e por me amparar em todos os momentos em que as dificuldades fizeram-se presentes em minha vida, me dando suporte a vencer esta etapa da graduação tão fundamental em minha vida.

A minha família, pois com toda certeza não mediram esforços para que eu pudesse chegar até aqui. Principalmente a meus pais, que sempre me apoiaram com carinho e sobretudo me incentivaram a estudar, a adquirir mais conhecimentos, e hoje posso compreender o quanto esse estímulo me fez crescer, e que por consequência disso, muitas portas estão se abrindo em minha vida. As minhas irmãs, que em todos os momentos que precisei de suporte me ouviram e me auxiliaram, abdicando de seus próprios compromissos para me ajudar.

A Universidade, pela competência e seriedade de todos os professores na administração das aulas, provas e trabalhos e pelo conhecimento desprendido sempre com muito empenho.

Ao Professor Luciano Alves dos Santos, meu orientador nessa caminhada, o qual sempre superou ainda mais minhas expectativas, o procurei para fazer parte desta jornada pela sua competência, paciência, empenho, ética e seu compromisso, e assim ele fez, agregando um extremo valor no desenvolvimento das minhas atividades, através de suas sugestões construtivas.

Por fim, fica meu agradecimento a todos os colegas de classe e também de trabalho, bem como amigos que presenciaram de alguma maneira essa jornada tão importante e almejada na minha vida, a conclusão na graduação do curso de Direito.

*“ Tudo tem uma duração. E que essa duração possa te gerar uma transformação”.*

(Othon Junior)

## RESUMO

A metodologia do presente trabalho foi baseada em técnica de pesquisa bibliográfica e pesquisa documental, com método de abordagem indutivo e método de procedimento analítico-descritivo. O objetivo deste trabalho é a demonstração de como os mecanismos virtuais auxiliam significativamente nos métodos de resolução de conflitos, tais como a conciliação e a mediação. A plataforma *on-line* apresenta praticidade e agilidade nesse âmbito, de modo a promover um menor desgaste emocional, com a possibilidade de um acordo eficaz e célere. O incentivo pelos profissionais do direito é de caráter fundamental para o sucesso na resolução de litígios, sendo estes os assessores legais fundamentais, já que podem oferecer todo um suporte, tal como parâmetros jurídicos e indicações de qual procedimento dentre os propiciados pelo Sistema Multiportas deva ser adotado pelas partes. Inclusive, tais métodos de resolução de conflitos estão presentes durante toda a evolução legislativa, e, atualmente ainda mais virtualizados, diante de uma Pandemia, e mais presentes para o prosseguimento de atos processuais e possíveis resoluções de conflitos.

**Palavras Chave:** Conciliação. Mediação. Tecnologia.

## ABSTRACT

The methodology of the present work was based on bibliographic and documentary research techniques, with an inductive approach method and an analytical-descriptive procedure method. The purpose of this work is to demonstrate how the virtual mechanisms significantly assist on conflict resolution methods, such as conciliation and mediation. The online platform presents practicality and agility in this ambit, in order to promote a less emotional wear, with the possibility of an effective and speedy agreement. The incentive by the law professionals is of fundamental character for the success in the disputes' resolution, being the fundamental legal advisors, since they can offer all the support, such as legal parameters and indications of which procedure among those provided by the Multiportas System must be adopted by the parts. In fact, these methods of conflict resolution are present throughout the legislative evolution, and, currently even more virtualized, against a pandemic, and more present for the continuation of procedural acts and possible conflicts resolution.

**Keywords:** Conciliation. Mediation. Technology.

## LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

ADR - Resolução Alternativa de Litígios

ART - Artigo

CF 1998 - Constituição Federal de 1988

CPC 2015 - Código de Processo Civil de 2015

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

MASC - Método alternativo ou adequado de solução de conflitos

MESC - Meios eletrônicos de solução de conflitos

Nº - Número

ODR - Resolução *On-line* de litígios

TASC - Tratamento adequado de solução de conflitos

TI - Tecnologias de Informações e transmissão de dados

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NO SISTEMA JURÍDICO BRASILEIRO</b> .....	12
2.1 HISTÓRICO .....	12
2.2 Conciliação e Mediação .....	13
2.3 Conceito de Conciliação.....	14
2.4 Conceito de Mediação.....	15
2.5 Principais distinções e semelhanças entre conciliação e mediação.....	15
<b>3 A PROTEÇÃO À CONCILIAÇÃO E À MEDIAÇÃO EXPRESSA NO ORDENAMENTO JURÍDICO</b> .....	18
3.1 O estímulo promovido pelo Código de Processo Civil 2015.....	19
3.2 A introdução expressa da conciliação e mediação na Constituição Federal de 1988 .....	23
3.3 O incentivo aos meios autocompositivos por parte dos profissionais do Direito .	24
3.4 O Sistema da Justiça Multiportas .....	25
<b>4 A TECNOLOGIA EM FAVOR DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</b> .....	28
4.1 Tecnologia ODR.....	29
4.2 Meios de procedimentos tecnológicos.....	30
4.3 Conciliação e Mediação via fóruns virtuais.....	32
4.4 COVID-19 e a atuação Forense .....	34
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	37
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	39

## 1 INTRODUÇÃO

A busca constante pela evolução e modificação das relações de trabalho e dos meios de produção está se tornando ao longo do tempo realidade. A cada dia aparecem novas tecnologias, muitas delas impulsionadoras de novas formas de trabalho. Assim como a tecnologia impacta de forma significativa as relações de trabalho, também produz reflexos no processo judicial e no Poder Judiciário.

A tecnologia está a favor da resolução de conflitos, e por meio desta pode obter-se suporte para soluções imediatas e consensuais sobre abordagens diferentes em muitos problemas, sem que haja a necessidade de processo judicial ou administrativo. Nos casos de Conciliação e a Mediação, estas, visam a simplificada solução de conflitos, possuindo capacidade para evitar a chegada da demanda ao Poder Judiciário. De modo que, os mecanismos tecnológicos somados a esses métodos estão sendo cada vez mais priorizados e disponibilizados, a fim de se obter uma justiça mais eficaz, rápida e resolutive.

A área relacionada ao Direito ganha novos cenários, e assim cabe aos seus operadores se adequarem bem como adequarem seus métodos e formas de trabalho. O propósito da Conciliação e da Mediação é a desjudicialização de algumas problemáticas enfrentadas no dia a dia dos cidadãos, que são capazes do êxito na pacificação de um conflito, seja ele com a intervenção ou auxílio de um terceiro, sem que haja a participação do Poder Judiciário.

Diante do cenário instalado em nosso País pela Pandemia do Covid-19, pode-se identificar que neste momento, os recursos tecnológicos se fizeram únicos e ainda mais importantes, de modo que somente dessa forma foi possível o prosseguimento da tramitação de muitos processos e de suas respectivas audiências.

Primeiramente, no segundo capítulo buscou-se analisar a conciliação e a mediação no ordenamento jurídico brasileiro em seu aspecto histórico bem como a força coercitiva do Estado e da sociedade. Após essa análise, buscou-se o foco na abordagem dos conceitos, distinções e semelhanças da conciliação e da mediação.

No que tange ao terceiro capítulo, tratou-se da proteção destes mecanismos que estão expressos no ordenamento jurídico, promovidos pelo Código de Processo Civil, pela Constituição Federal de 1988, bem como em outras legislações e previsões legais, incentivados e exercidos pelos operadores do direito que são em regra partes

fundamentais para a vigência destes procedimentos, aliados ao Sistema da Justiça Multiportas para nortear o caminho mais cabível às partes.

Desse modo, o quarto capítulo vem com o intuito de esclarecer o entendimento concreto do funcionamento e da realidade destes procedimentos aliados a tecnologia, bem como, como a Pandemia do Covid-19 resultou na utilização mais efetiva desses métodos de forma virtual.

Sendo assim, o real objetivo deste trabalho é a compreensão dos meios de resolução de conflitos, a conciliação e a mediação, bem como os meios tecnológicos aliados a esses procedimentos.

A presente pesquisa foi realizada utilizando a técnica de pesquisa bibliográfica com busca de dados e pesquisa documental, em revistas e artigos científicos, bem como livros e legislações vigentes, tudo enquadrado a um método de abordagem indutivo, e ainda, como método de procedimento, o analítico-descritivo, com base de estudo em trabalhos de autores da área jurídica.

## 2 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NO SISTEMA JURÍDICO BRASILEIRO

Nesta seção será abordado o aspecto histórico da Conciliação e da Mediação no Brasil, onde a constatação é simples, sua finalidade principal é a pacificação sem o envolvimento célere e prologando do Poder Judiciário.

O conceito, as distinções e as semelhanças são de caráter introdutório, visto que grande parte dos cidadãos brasileiros, não possuem discernimento e por inúmeras vezes nem sequer conhecimento desses métodos oferecidos pela legislação vigente.

### 2.1 HISTÓRICO

A conciliação no Brasil, segundo Silva (2015), ainda nas Ordenações Filipinas, no Livro III, Título XX, §1º, antes mesmo da independência, já apresentava normas expressas. De modo que, o juiz já no início de uma demanda tinha a obrigação de tentar uma auto composição.

Silva (2015) relata que de forma semelhante, de acordo com a Constituição do Império, de 1824, todo o processo só seria aceito como proposto, caso as partes tivessem praticado pelo menos uma tentativa dos meios de reconciliação, ou seja, esses mecanismos eram promovidos e priorizados.

Baseado conforme os arts. 161 e 162 do Decreto n. 737 de 1850, primeiro Código Processual elaborado no Brasil:

Esse decreto também normatizou o assunto em seu art. 23, onde a proposta de ação em juízo de natureza comercial só poderia ser tentada após uma prévia conciliação. Em que pese houvesse norma impositiva de obrigatoriedade da tentativa de conciliação, não foi suficiente para estimular a sua realização, sendo a mesma abolida na fase republicana pelo Decreto nº 359 de 1890, tendo sido considerada onerosa e desnecessária na composição de litígios. (SILVA, 2015).

Porém, conforme Silva (2015), " as Constituições de 1937 e 1946, inspiradas na Justiça de Paz do Império, mais uma vez fizeram surgir as figuras do conciliador e dos juízes temporários."

No que tange a Mediação, Moore (1998) relata que este procedimento ainda fora adquirido na liturgia bíblica:

Foi um método adquirido desde o princípio dos litígios bíblicos, espalhando-se e alcançando diferentes culturas. Foi nos últimos 25 anos que a mediação se expandiu exponencialmente no mundo, ganhando espaço e tornando-se conhecida como meio de tratamento de litígios alternativos às práticas judiciais. (MOORE, 1998, p. 32-34.)

Ainda, agrega-se em relação a história da Mediação:

Está intimamente ligada ao movimento de acesso à justiça iniciado na década de 70. Nesse período, clamava-se por alterações sistêmicas que fizessem com que o acesso à justiça fosse melhor na perspectiva do próprio jurisdicionado. Um fator que significativamente influenciou esse movimento foi a busca por formas de solução de disputas que auxiliassem na melhoria das relações sociais envolvidas na disputa. Isso porque já existiam mecanismos de resolução de controvérsias (mediação comunitária e mediação trabalhista), quando da publicação dos primeiros trabalhos em acesso à justiça, que apresentavam diversos resultados de sucesso, tanto no que concerne à redução de custos como quanto à reparação de relações sociais (AZEVEDO, 2016, p. 04)

Azevedo (2016), relata ainda, que nesse período foi possível a percepção da relevância de incorporações de técnicas autocompositivas no sistema processual para efetivamente realizar os interesses das partes de compor suas diferenças interpessoais. Com isso, iniciou-se uma nova fase de orientações da autocomposição em busca da satisfação do usuário, por meio de técnicas apropriadas, ambiente adequado para os debates e sobretudo uma relação social entre mediador e partes para que favorecesse o entendimento.

## 2.2 Conciliação e Mediação

Rodrigues (2017), cita que a Conciliação e a Mediação visam a simplificada solução de conflitos, possuindo capacidade para evitar a chegada da demanda ao Poder Judiciário. Estes institutos, através de novas formas para disseminar o diálogo e a pacificação social são a melhor solução e caminho a ser seguido.

Muitas conquistas já marcaram esses mecanismos no ordenamento jurídico brasileiro através do CNJ:

A Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a política nacional de solução de conflitos é considerado um marco no impulso à prática da conciliação e mediação no Judiciário brasileiro, com a

consolidação das conquistas até então obtidas, como a criação dos Juizados de Pequenas Causas e da Ação Coletiva, o movimento pela maior instrumentalidade substancial do Direito Processual e a criação de uma semana nacional anual de conciliação em todo o país.

Outro avanço proporcionado pela Resolução 125 é a necessidade de capacitação de conciliadores e mediadores por meio de critérios mínimos como a formação em cursos ministrados pelos tribunais, a reciclagem permanente e a avaliação do usuário. O ato do CNJ criou, inclusive, o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, que trata dos princípios e garantias, das regras que regem os procedimentos e das responsabilidades dos conciliadores e mediadores no Brasil. (FERNANDES. 2015)

Os atos instituídos pelo CNJ, regulam e disciplinam o papel desempenhado pelos conciliadores e mediadores, formulando até critérios mínimos, tal como curso de formação. Inclusive, possuindo um Código de Ética, o qual rege a forma procedimental adequada a qual devem seguir, bem como seus deveres.

Conforme Pereira (2017), as audiências de conciliação e de mediação, em regra, são obrigatórias nas ações cíveis, devendo ocorrer antes da contestação do réu. Caso as partes manifestem o desejo da realização da audiência ou até mesmo não se manifestem, mas permaneçam em silêncio, presumindo assim sua aceitação, o juiz agendará a audiência obrigando a presença das partes ora manifestada.

### 2.3 Conceito de Conciliação

Segundo o Conselho Nacional de Justiça (2010): "A conciliação é uma conversa/negociação que conta com a participação de uma pessoa imparcial para favorecer o diálogo e, se necessário, apresentar ideias para a solução do conflito".

A atividade da conciliação, se reflete na mais simples forma da realização de acordos:

A conciliação se traduz em simples acordos que poderão ser realizados tanto nos processos já em trâmite quanto nos conflitos que sequer chegaram a se transformar em ações judiciais. A atividade será desenvolvida por meio de conciliadores voluntários, criteriosamente selecionados junto às próprias comunidades. Eles atuarão tanto junto às unidades judiciais quanto nos bairros populosos, vilas e distritos distantes, municípios que não sejam sede de jurisdição, sob a fiscalização, acompanhamento e supervisão do Judiciário, do Ministério Público e da Ordem dos Advogados do Brasil. (Nogueira e Buzzi, 2008)

O Conselho Nacional de Justiça (2010) concluiu que a metodologia contida na conciliação, pretende elaborar um acordo que supra todas as necessidades dos

envolvidos. Para que obtenha êxito, o conciliador poderá sugerir alternativas para tratar as discussões, bem como apresentar as vantagens e as desvantagens da situação que a conciliação pode trazer à contenda. Tendo como objetivo a reflexão dos envolvidos no litígio, buscando desse modo que, as partes mesmas, possam elaborar suas próprias soluções.

## 2.4 Conceito de Mediação

No que se refere ao conceito de mediação, segundo o Conselho Nacional de Justiça (2010) é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o conflito.

Segundo Rodrigues (2017), a mediação, é um instrumento muito bem estruturado e que se bem organizado, bem como praticado com qualidade, a consequência será da construção de uma sociedade mais harmoniosa, coesa e com acesso à ordem jurídica justa.

Ainda Rodrigues (2017) esclarece o objetivo da mediação, que é prevenir ou então resolver um conflito com a colaboração de um terceiro imparcial, o mediador, contudo prevalecendo sempre o diálogo entre as partes bem como a sua cooperação.

## 2.5 Principais distinções e semelhanças entre conciliação e mediação

Rodrigues (2017), diferencia estes mecanismos de forma clara e simples, de modo que com maior frequência, a conciliação está entre as relações comerciais, e na área do consumidor, enquanto a mediação se mostra mais presente nas relações familiares. Contudo, tanto um, como o outro podem ser utilizados apenas quando se tratarem de direitos disponíveis.

Pode-se verificar tal semelhança entre estas duas técnicas, inclusive, na Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do CNJ, onde institui a Política Judiciária Nacional de tratamento aos conflitos de interesse, esta, tornou os mecanismos de autocomposição, de oferecimento obrigatório pelos órgãos judiciários.

O Código de Processo Civil prevê em sua Seção V, do art.165 a 175, a conciliação e a mediação, como mecanismos da justiça, considerando os direitos disponíveis passíveis de resoluções mais eficazes.

Destaca-se que o Código de Processo Civil expressa o papel tanto do conciliador como do mediador, nestes termos:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a auto composição.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à auto composição. (BRASIL, 2015).

Portanto, segundo o Código de Processo Civil:

O conciliador deverá atuar preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes e poderá sugerir soluções para o litígio. Já o mediador, deverá atuar preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior, auxiliando os interessados a compreenderem as questões e os interesses em conflito e restabelecendo a sua comunicação, de modo que eles possam identificar soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015).

Ou seja, o CPC prevê e sugere que a Conciliação poderá ser proposta e praticada antes da tramitação processual, assim só seguirá seu curso, o processo em que as partes não pactuem um acordo.

Já a Mediação, no decorrer de um processo, é proposta para tentar restabelecer o diálogo entre as partes, buscando um discernimento qualificado da situação por ambas.

Segundo a regulamentação do Conselho Nacional de Justiça (2010) em sua Resolução nº 125, a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses busca o direito à solução dos conflitos por meios adequados e eficazes, para todos os cidadãos. O parágrafo único da referida norma dispõe:

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. Nas hipóteses em que este atendimento de cidadania

não for imediatamente implantado, esses serviços devem ser gradativamente ofertados no prazo de 12 (doze) meses.

Diante disso, Pellegrini (2008) evidencia que a conciliação e a mediação são formas de autocomposição eficientes e céleres, acerca dos fundamentos da justiça conciliativa, consistente na sua função de pacificação social. Esta, via de regra, não é alcançada pela sentença, que se limita a ditar autoritariamente as regras para o caso concreto, e que, na grande maioria dos casos, não é aceita de bom grado pelo vencido, o qual contra ela, costuma insurgir-se com todos os meios permitidos em lei.

Nesse interim, cabe reforçar que as distinções do papel do conciliador e do mediador, *in verbis*:

A principal distinção entre os dois mecanismos não reside em seus dirigentes, mas sim no método adotado: enquanto o conciliador manifesta sua opinião sobre a solução justa para o conflito e propõe os termos do acordo, o mediador atua com um método estruturado em etapas sequenciais, conduzindo a negociação entre as partes, dirigindo o 'procedimento', mas abstendo-se de assessorar, aconselhar, emitir opinião e de propor fórmulas de acordo. Deste modo, o método aplicado entre a conciliação e a mediação são os mesmos, porém, a conciliação se distingue pelo fato de que o conciliador interfere na relação desarmoniosa, para que, ambas as partes cheguem a um acordo de vontades. Já na mediação, não é necessário a intervenção do mediador, para que ambos cheguem a um acordo, sendo ele apenas um ouvinte-facilitador da conversa, enquanto as partes se decidem entre si. (CALMON, 2007, p.144)

Desse modo, o que deve ser observado e posteriormente empregado é a utilização de certos critérios para qual método recorrer, considerando qual melhor se enquadra no litígio e situação processual.

### **3 A PROTEÇÃO À CONCILIAÇÃO E À MEDIAÇÃO EXPRESSA NO ORDENAMENTO JURÍDICO**

Conforme esclarece Perseguid (2019), o ordenamento jurídico brasileiro, apresenta variáveis possibilidades de resolução de conflitos, podendo ser buscado tanto pelos litigantes, bem como oferecidos pelos profissionais do direito, com destaque a conciliação e a mediação, instrumentos efetivos, que vem cada vez mais ganhando amplo destaque, veja-se:

Como métodos de solução consensual de conflitos, a mediação e a conciliação representam efetivos instrumentos para a pacificação e resolução de conflitos. Tais institutos vêm ganhando amplo destaque no cenário jurídico brasileiro, mormente a partir da entrada da Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015, a qual dispõe sobre a mediação judicial e extrajudicial, assim como o novo regramento processual, por meio do Código de Processo Civil de 2015, Lei nº 13.105/15. (PERSEGUIM. 2019)

Ainda, as formas de resolução da lide, se bem aplicadas, colaboram com a pacificação social, resolvem o litígio e, são de suma importância ao cumprimento da Resolução 125/2010 do CNJ, por ser uma ferramenta inovadora que auxilia o profissional de direito, assim visando o afunilamento das demandas. (PERSEGUIM, 2019).

Diante disso, o que pode ser observado, é que o emprego desses meios judiciais de tratamento de conflitos, andam em consonância com os ditames constitucionais:

Em consonância com o preâmbulo da Constituição Federal de 1988, que descreve como objetivo maior a instituição de “um Estado Democrático [...] de uma sociedade fraterna comprometida com a solução pacífica das controvérsias”, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem empregado esforços contínuos no sentido de valorizar o uso dos métodos alternativos de solução de controvérsias. Entre as ações adotadas, estão a criação da Semana Nacional da Conciliação, o Prêmio Conciliar é Legal e a própria Resolução CNJ n. 125, que institui a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse (ANDRADE. 2018)

Desse modo, o que pode ser verificado é que através do disposto na Constituição Federal de 1988, somado a legislações vigentes, assim como aos fiscalizadores do âmbito jurídico, estes direcionam-se, para efetivar cada vez mais o uso dos métodos de solução alternativa de conflitos.

### 3.1 O estímulo promovido pelo Código de Processo Civil 2015

Segundo Fernandes (2017), o amplo incentivo desses métodos alternativos de solução de conflitos no Código de Processo Civil de 2015, foi esperado como uma das soluções da crise que afronta o Poder Judiciário brasileiro na atualidade, caracterizado por um ineficaz acesso à justiça, somado a marca de mais de cem milhões de processos em tramitação.

Müller (2015) destaca que o legislador absorveu a ideia do CNJ, adotando os meios consensuais como um dos pilares do novo código:

Um dos pilares do Código de Processo Civil de 2015 é o de estimular a solução consensual de conflitos, como se observa de norma inserta em capítulo que dispõe a respeito das normas fundamentais do processo (§ 2º do art. 3º).<sup>7</sup> Esta verdadeira orientação e política pública vem na esteira da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que tratou de fixar aportes mais modernos a respeito dos meios alternativos para a solução de controvérsias. Cada um dos meios alternativos (negociação, conciliação, mediação, dentre outros) são portas de acesso à justiça, sem exclusão dos demais canais de pacificação de conflitos, daí a razão de se defender como política pública a implantação do denominado Sistema Multiportas. (MULLER, 2015)

Ainda, Fernandez (2017) relata que a valorização do papel da conciliação e da mediação dentro da atividade jurisdicional se faz presente de maneira mais expressiva no Código de Processo Civil de 2015, que, além de prevê-las como instrumentos de pacificação do litígio, cuida de incluir nos quadros dos órgãos auxiliares da justiça, servidores especializados para o desempenho dessa função e até mesmo de disciplinar a forma de sua atuação em juízo.

Assim, o artigo 165 dispõe:

Art. 165 Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. (BRASIL, 2015).

Destaca, também, a delimitação do papel do conciliador e do mediador nos parágrafos 2º e 3º do artigo supracitado:

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio,

sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 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. (BRASIL, 2015).

Ainda, o artigo 166, por sua vez, determina os princípios que regem a conciliação e a mediação:

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.

§ 1º A confidencialidade estende-se 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.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais. (BRASIL, 2015).

Já o artigo 167, trata especificamente da necessidade de inscrição dos conciliadores e mediadores, conforme expresso:

Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

§ 1º Preenchendo o requisito da capacitação mínima, por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça, o conciliador ou o mediador, com o respectivo certificado, poderá requerer sua inscrição no cadastro nacional e no cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal.

§ 2º Efetivado o registro, que poderá ser precedido de concurso público, o tribunal remeterá ao diretor do foro da comarca, seção ou subseção judiciária onde atuará o conciliador ou o mediador os dados necessários para que seu nome passe a constar da respectiva lista, a ser observada na distribuição alternada e aleatória, respeitado o princípio da igualdade dentro da mesma área de atuação profissional.

§ 3º Do credenciamento das câmaras e do cadastro de conciliadores e mediadores constarão todos os dados relevantes para a sua atuação, tais como o número de processos de que participou, o sucesso ou insucesso da atividade, a matéria sobre a qual versou a controvérsia, bem como outros dados que o tribunal julgar relevantes.

§ 4º Os dados colhidos na forma do § 3º serão classificados sistematicamente pelo tribunal, que os publicará, ao menos anualmente, para conhecimento da população e para fins estatísticos e de avaliação da conciliação, da mediação,

das câmaras privadas de conciliação e de mediação, dos conciliadores e dos mediadores.

§ 5º Os conciliadores e mediadores judiciais cadastrados na forma do caput, se advogados, estarão impedidos de exercer a advocacia nos juízos em que desempenhem suas funções.

§ 6º O tribunal poderá optar pela criação de quadro próprio de conciliadores e mediadores, a ser preenchido por concurso público de provas e títulos, observadas as disposições deste Capítulo. (BRASIL, 2015).

A liberdade de escolha do conciliador ou mediador, ou ainda, da câmara privada de conciliação e de mediação, desde que em comum acordo entre as partes, está prevista no artigo 168:

Art. 168. As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação.

§ 1º O conciliador ou mediador escolhido pelas partes poderá ou não estar cadastrado no tribunal.

§ 2º Inexistindo acordo quanto à escolha do mediador ou conciliador, haverá distribuição entre aqueles cadastrados no registro do tribunal, observada a respectiva formação.

§ 3º Sempre que recomendável, haverá a designação de mais de um mediador ou conciliador. (BRASIL, 2015).

Contudo, conforme segue a linha de pensamento esposada por Fernandez (2017), é previsto a remuneração dos conciliadores e mediadores, nos termos do seguinte artigo:

Art. 169. Ressalvada a hipótese do art. 167, § 6º, o conciliador e o mediador receberão pelo seu trabalho remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal, conforme parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

§ 1º A mediação e a conciliação podem ser realizadas como trabalho voluntário, observada a legislação pertinente e a regulamentação do tribunal.

§ 2º Os tribunais determinarão o percentual de audiências não remuneradas que deverão ser suportadas pelas câmaras privadas de conciliação e mediação, com o fim de atender aos processos em que deferida gratuidade da justiça, como contrapartida de seu credenciamento. (BRASIL, 2015).

Além disso, a imparcialidade dos conciliadores e mediadores foi garantida no artigo 170:

Art. 170. No caso de impedimento, o conciliador ou mediador o comunicará imediatamente, de preferência por meio eletrônico, e devolverá os autos ao juiz do processo ou ao coordenador do centro judiciário de solução de conflitos, devendo este realizar nova distribuição.

Parágrafo único. Se a causa de impedimento for apurada quando já iniciado o procedimento, a atividade será interrompida, lavrando-se ata com relatório do ocorrido e solicitação de distribuição para novo conciliador ou mediador. (BRASIL, 2015).

Já o artigo 171. prevê a garantia de permanência no conflito em caso de impossibilidade temporária:

Art. 171. No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador ou mediador informará o fato ao centro, preferencialmente por meio eletrônico, para que, durante o período em que perdurar a impossibilidade, não haja novas distribuições. (BRASIL, 2015).

Ainda, expresso no que tange ao impedimento:

Art. 172. O conciliador e o mediador ficam impedidos, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes. (BRASIL, 2015).

O artigo 173, por outro lado, dispõe que será excluído do cadastro de conciliadores e mediadores aquele que praticar determinados atos:

Art. 173. Será excluído do cadastro de conciliadores e mediadores aquele que:

I - agir com dolo ou culpa na condução da conciliação ou da mediação sob sua responsabilidade ou violar qualquer dos deveres decorrentes do art. 166, §§ 1º e 2º;

II - atuar em procedimento de mediação ou conciliação, apesar de impedido ou suspeito.

§ 1º Os casos previstos neste artigo serão apurados em processo administrativo.

§ 2º O juiz do processo ou o juiz coordenador do centro de conciliação e mediação, se houver, verificando atuação inadequada do mediador ou conciliador, poderá afastá-lo de suas atividades por até 180 (cento e oitenta) dias, por decisão fundamentada, informando o fato imediatamente ao tribunal para instauração do respectivo processo administrativo. (BRASIL, 2015).

Além da implementação dos centros judiciários de solução consensual de conflitos pelos respectivos Tribunais, o CPC/2015, em seu artigo 174, dispõe:

Art. 174. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, tais como:

I - dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública;

II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, no âmbito da administração pública;

III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta. (BRASIL, 2015)

E encerrando a Seção V, há previsão de que conciliações e mediações extrajudiciais poderão ser realizadas por intermédio de lei específica, não excluindo suas atuações:

Art.175 As disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentadas por lei específica.

Parágrafo único. Os dispositivos desta Seção aplicam-se, no que couber, às câmaras privadas de conciliação e mediação. (BRASIL, 2015).

O que infere a esses meios de conciliação e mediação judiciais, segundo Cruz (2017), é que, quem realiza as audiências é um conciliador e mediador podendo ser indicado pelo tribunal, caso não houver escolha das partes. Já na conciliação e mediação extrajudicial deve ser buscada espontaneamente pelas partes que estão envolvidas no problema e que não conseguem resolvê-lo. Sobre ele recaem as mesmas hipóteses legais de impedimento ou suspeição que incidem sobre os magistrados, previstas no Código de Processo Civil de 2015.

### 3.2 A introdução expressa da conciliação e mediação na Constituição Federal de 1988

A Constituição Federal Brasileira de 1988, expressamente prioriza, dentre seus objetivos fundamentais, a implementação de alternativas adequadas e céleres para resolução de conflitos, como se pode observar nos seguintes artigos:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:  
I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

Art. 4º A República Federativa do Brasil rege-se nas suas relações internacionais pelos seguintes princípios:  
[...]  
VII - solução pacífica dos conflitos;

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  
[...]

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

A Agência CNJ de Notícia, relata que entrevistou a Doutora em Ciências Jurídicas e Sociais e professora dos cursos de Mestrado e Doutorado da Universidade de São Paulo, Ada Pellegrini Grinover, que foi uma das protagonistas na implantação da Resolução de 25 de novembro de 2015. A pergunta feita a ela foi: O chamado consensualismo processual seria causa ou efeito do movimento pela conciliação?

Grinover (2015), esclarece que sim, seria efeito. O fundamento por ela realizado foi de que já antigamente no Brasil, nenhuma causa seria submetida ao Poder Judiciário sem antes tentar a conciliação, isso ainda na Constituição Imperial, que estabelecia os meios consensuais. Juntamente com movimentos para implantá-los e reforçá-los em todo o mundo, foi percebendo-se que o processo estatal não era o meio mais adequado ou suficiente para a solução de todos os conflitos e ressurgiu o interesse pelas vias consensuais.

Portanto, o que pode ser verificado é que a demanda processual vem crescendo exponencialmente:

Após a promulgação da Constituição de 1988, o Judiciário foi chamado ao primeiro plano do cenário político nacional, quer pela outorga de novos direitos, quer pela consciência de cidadania, quer pela ineficiência dos serviços prestados. A aproximação do Judiciário da sociedade vem se ampliando na exata medida em que aumenta o grau de conhecimento dos direitos. O resultado é que, se até 1988, cerca de 350 mil processos novos chegavam por ano aos Tribunais, hoje, esse número chega a 24 milhões. O número de juízes e a estrutura funcional, nem de longe sofreram alteração na proporção necessária para atender a tão espantoso aumento dos litígios. (PACHÁ. 2009, p. 01)

Diante desse cenário, segundo Merlo (2012) a Constituição Federal buscou sempre suprir as necessidades de uma sociedade, de forma justa e igualitária, promovendo os meios pacíficos de conciliação e mediação, já que através destes mecanismos é que muitos objetivos são alcançados no ordenamento jurídico.

### 3.3 O incentivo aos meios autocompositivos por parte dos profissionais do Direito

Almeida (2008) relata que na conciliação, os advogados são os porta-vozes, atuam como defensores dos interesses dos seus clientes, buscando obter um benefício imediato, independentemente do ônus que isso provoque para a outra parte ou da possibilidade de a outra parte atender à demanda.

Além disso, estes mecanismos propiciam aos litigantes uma certa reflexão de forma conjunta a resolução, pelo simples fato do exercício direto as práticas, já que tanto o conciliador como o mediador, possuem, principalmente, o papel de facilitador:

A mediação foi pensada de modo a devolver às partes o protagonismo sobre suas vidas no que concerne à solução de suas contendas. Distancia-se do modelo paternalista, que fomenta a idéia de que um terceiro, com maior conhecimento ou poder, encarregar-se-á de solucionar desavenças entre aqueles que não conseguirem fazê-lo por conta própria, e procura restaurar a capacidade de autoria das partes na solução de seus conflitos. O propósito de auxiliar os sujeitos a exercerem a autoria obstina a prática da mediação nesta direção. As partes deverão ser autoras da escolha da mediação como recurso e da permanência no processo (ou não), bem como ser co-autoras das soluções de suas contendas. (ALMEIDA, 2008).

Diante disso, analisando-se as colocações de Souza (2014), é possível inferir que os advogados possuem um papel fundamental de defensores e assessores legais, bem como assessores técnicos de seus clientes, oferecendo todos os parâmetros jurídicos para o litígio com a possível consequente negociação, identificando não só os interesses, mas sobretudo as necessidades, para que o resultado final seja benéfico e pacífico as partes.

Merlo (2012) destaca: “juízes, advogados e promotores além da própria sociedade possuem uma função social relevante, já que são os integrantes da jurisdição.”.

Desse modo, o que cabe a esses profissionais é o bom desempenho de suas funções, do mesmo modo que a promoção de uma justiça cada vez mais positiva e acessível à sociedade.

### 3.4 O Sistema da Justiça Multiportas

Segundo Fernandes (2017), a regra processual vem assegurar um novo sistema multiportas na busca da pacificação dos conflitos a fim de que outros meios alternativos ao Poder Judiciário, como a mediação e a conciliação, sejam buscados pelos operadores do Direito, antes se instaurar uma demanda que verse sobre direitos transigíveis.

Estes métodos se caracterizam, por serem autocompositivos, ou seja, devolve-se as partes o diálogo e o poder de negociação, sendo que não se busca num terceiro a solução do conflito, mas sim através dos mediadores e conciliadores é que

vem o estímulo e auxílio, já que são profissionais dotados de neutralidade e capacitados para favorecer a busca do consenso (FERNANDES, 2017).

O termo “ Justiça Multiportas” foi empregado já a muitos anos, através de grandes estudiosos da área jurídica, no intuito de fazer da justiça um meio abrangente com vários caminhos:

A origem dessa expressão “Justiça Multiportas” remonta os estudos do Professor Frank Sander, da Faculdade de Direito de Harvard, que mencionava, já em 1976, a necessidade de existir um Tribunal Multiportas, ou “centro abrangente de justiça” (PEIXOTO, Marco Aurélio Ventura; PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. Fazenda Pública e Execução. Salvador: Juspodivm, 2018, p. 118)

Para Liebman (2005, p. 150) *apud* Tartuce (2017, p. 118), “o acesso à justiça é direito genérico, indeterminado e inconsumível”.

Na mesma seara, verifica-se o ensinamento de Bedaque:

Acesso à justiça, ou mais propriamente, acesso à ordem jurídica justa, significa proporcionar a todos, sem qualquer restrição, o direito de pleitear a tutela jurisdicional do Estado e de ter à disposição o meio constitucionalmente previsto para alcançar esse resultado. Ninguém pode ser privado do devido processo legal, ou, melhor, do devido processo constitucional. É o processo modelado em conformidade com garantias fundamentais, suficientes para torna-lo equo, correto, justo. (BEDAQUE, 2003, p.71).

No que tange ao conceito, relata Solano (2018) que o Sistema Multiportas é um mecanismo de aplicação de meios alternativos de resolução de conflitos a partir do qual, as partes em litígio têm à sua disposição variadas formas de estabelecerem acordos autonomamente, ou com a intervenção direta e decisiva de um terceiro.

Neste sistema a arbitragem também é incluída, de modo que conforme esclarece Lopes (2018), o CPC/2015 prevê expressamente a obrigatoriedade, como regra geral, de ser designada audiência de mediação ou conciliação (art. 334, caput), e a possibilidade da arbitragem (art. 3º, §1º) sendo que pode ser verificado que vários doutrinadores afirmam que o novo Código teria adotado o modelo ou sistema multiportas de solução de litígios.

Desse modo, a Justiça Multiportas é, portanto, segundo colocações de Lopes (2018), as variadas possibilidades de pacificações sociais, sendo a atividade jurisdicional estatal não a única nem a principal opção das partes para colocarem fim

ao litígio. A jurisdição estatal é apenas mais uma das opções, pois para cada tipo de litígio existe uma forma mais adequada de solução.

Para cada tipo de controvérsia, há um meio e uma forma considerada mais adequada para se chegar a uma solução, de modo que há casos em que se enquadram melhor pela mediação, enquanto outros, pela conciliação, outros, pela arbitragem e também os que se resolveriam tão somente pela decisão do juiz estatal.

A questão é simples, as portas e alternativas são inúmeras, o que cabe é o conhecimento do indivíduo, ou não o tendo, buscar um assessor jurídico legal, para que assim encaminhe a sua questão para o meio que é melhor cabível ao seu caso, conforme observa Cunha:

O direito brasileiro, a partir da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e com o Código de Processo Civil de 2015, caminha para a construção de um processo civil e sistema de justiça multiportas, com cada caso sendo indicado para o método ou técnica mais adequada para a solução do conflito. O Judiciário deixa de ser um lugar de julgamento apenas para ser um local de resolução de disputas. Trata-se de uma importante mudança paradigmática. Não basta que o caso seja julgado; é preciso que seja conferida uma solução adequada que faça com que as partes saiam satisfeitas com o resultado.” (CUNHA, 2017, p. 637).

As vantagens do sistema multiportas, segundo Peixoto e Peixoto (2018, p.118) consistem em:

- a) o cidadão assumiria o protagonismo da solução de seu problema, com maior comprometimento e responsabilização acerca dos resultados;
- b) estímulo à autocomposição;
- c) maior eficiência do Poder Judiciário, porquanto caberia à solução jurisdicional apenas os casos mais complexos, quando inviável a solução por outros meios ou quando as partes assim o desejassem;
- d) transparência, ante o conhecimento prévio pelas partes acerca dos procedimentos disponíveis para a solução do conflito.

Por fim, através da constatação de Fernandes (2017) verifica-se que a justiça multiportas, através de meios constitucionalmente previstos, busca proporcionar a todos, sem qualquer restrição, um direito ao acesso jurisdicional do Estado, sendo analisado cada litígio de forma individual para que posteriormente venha a ser enquadrado ao método que o melhor atenda suas necessidades e expectativas.

## 4 A TECNOLOGIA EM FAVOR DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Segundo Amorim (2017), as tecnologias de transmissão estão andando de modo a favorecer a resolução de conflitos, tornando esses métodos mais céleres e sobretudo eficazes:

Os modelos tradicionais de resolução de litígios não fornecem as soluções mais eficazes para os problemas criados pela sociedade da informação. Com efeito, a utilização das novas tecnologias de informação e transmissão de dados mudou não apenas a economia mundial como transformou significativamente a maneira como os indivíduos estabelecem relações jurídicas. Longe de ser apenas mais uma ferramenta de comunicação, a Internet tornou-se o próprio espaço no qual se constituem inúmeras relações jurídicas, o que exige dos sistemas jurídicos nacionais uma nova abordagem sobre o velho problema da resolução de litígios. De um lado, a ubiquidade e a velocidade da formação das relações jurídicas no ciberespaço são a face mais evidente de uma ruptura com os meios tradicionais de contratualização e comercialização. Doutro lado, o desenvolvimento sem precedentes das novas tecnologias de transmissão de dados alterou em definitivo o Direito. (AMORIM. 2017, pag. 515)

A tecnologia vem desconstituindo as fronteiras físicas e desterritorializando os contratos, bem como transformando cada vez mais a forma como os indivíduos celebram negócios jurídicos. Nada seria mais adequado para resolver os litígios do que utilizar os mesmos recursos que as tecnologias de Informação disponíveis aos usuários da Internet (AMORIM, 2017).

Como afirmam Rabinovich-Einy e Katsh (2014), a tecnologia altera a maneira de reflexão dos indivíduos sobre o que estão fazendo, sobre o que precisa ser feito e o que pode ser realizado e que, os meios de Resolução Alternativa de Litígios, que é a ADR, proporcionaram uma nova mentalidade, possibilitando que muitos conflitos possam ser extraídos do Poder Judiciário de modo a serem transferidos para conciliadores e mediadores.

Fenômeno semelhante irá ocorrer com os meios de Resolução Online de Litígios, a ODR, de modo que são o reflexo da revolução causada com a aplicação das tecnologias de informação e comunicação ao mercado de bens e serviços. (RABINOVICH-EINY E KATSH, 2014),

#### 4.1 Tecnologia ODR

Conforme Souza (2014) o mercado jurídico buscou variáveis, e assim chegou a uma nova realidade, fazer acordos online. A tecnologia ODR, possibilita uma inovação e criatividade no que tange a resolução dos conflitos do Poder Judiciário. Ou seja, a ODR nada mais é do que a resolução de conflitos, só que de forma online.

Além desta tecnologia proporcionar um custo mais acessível para pessoas físicas e jurídicas, a principal vantagem aos litigantes ao optarem por esse meio, é a obtenção de respostas mais rápidas e satisfatórias aos mais variados tipos de conflito, desde litígios envolvendo família, como consumidores e empresas, e até mesmo controvérsias trabalhistas. (SOUZA, 2014)

Segundo Amorim (2017), “O desenvolvimento dos meios de Resolução Online de Litígios (ODR) está intimamente associado ao aprimoramento das tecnologias de informação e transmissão de dados (TI)”.

Tal fato decorre de dois fatores fundamentais:

O primeiro deles diz respeito às dificuldades enfrentadas pelos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias (ADR) – dos quais o ODR é uma faceta – no que concerne à regulação dos conflitos oriundos das relações online. No momento em que a transmissão e difusão de dados numéricos ultrapassa as fronteiras físicas entre os países, encurtando distâncias e aproximando os indivíduos, resta evidente que os processos tradicionais de que fazem uso os meios de Resolução Alternativa de Conflitos tornam-se cada vez mais irrelevantes, quiçá obsoletos. Assim, ocorre porque os ADR fundam-se basicamente na resolução de conflitos face-a-face, ou F2F (*face-to-face*), tornando o acesso a esses meios de resolução de litígios por vezes inacessível do ponto de vista econômico. As longas distâncias que podem separar os litigantes inviabiliza o recurso aos meios tradicionais de resolução de controvérsias, sejam tais meios jurisdicionais ou não. E tais dificuldades influenciam diretamente na escolha da jurisdição e da legislação mais adequadas para a resolução do litígio. O segundo fator que vincula o desenvolvimento dos meios de Resolução Online de Litígios às tecnologias de informação e comunicação decorre das imensas possibilidades abertas pelas redes numéricas. A simples ocultação da identidade de um usuário na rede põe em relevo a dificuldade de manutenção do princípio da confiança, que deve assegurar a efetividade do sistema de resolução extrajudicial de conflitos. Além disso, as redes numéricas evidenciaram diferenças linguísticas e culturais que opõem não apenas os litigantes, como também demarcam o território dos diversos sistemas jurídicos, uma oposição que não assumia relevância quando as disputas estavam circunscritas a uma mesma base territorial e jurisdicional. (AMORIM. 2017, p. 529)

Desses fatores, o resultado foi o meio ODR, contudo, anteriormente, esse termo fazia referência a outros conceitos e informações, porém veio se adequando na medida que sua utilização veio a ter uma demanda mais significativa:

Tais fatores conduziram inevitavelmente ao desenvolvimento daquilo que se convencionou denominar Resolução Online de Litígios (ODR). Em um primeiro momento, o termo fazia referência à utilização dos recursos da tecnologia de informação na resolução extrajudicial de litígios, aproximando ADR e TI, em especial nos conflitos originários de relações virtuais. Num segundo momento, a utilização da tecnologia passou a ser empregada também nos conflitos ocorridos off-line. Apesar da necessária aproximação entre os modos extrajudiciais de resolução de controvérsias (ADR) e as tecnologias de informação e transmissão de dados (TI), do ponto de vista teórico ainda existe certa dissociação entre dois campos específicos dos ADR: a Resolução Online de Litígios (ODR) e o Dispute Systems Design (DSD). Em seu estágio inicial, o DSD surgiu como uma tentativa de estabelecer parâmetros específicos para a resolução de litígios, definindo-lhe os limites físicos, profissionais e conceituais. Noutros termos, por DSD deve-se entender a tentativa de compreender como as diferentes modalidades de ADR poderiam ser utilizadas de maneira mais efetiva no âmbito de uma organização, fixando procedimentos e critérios para a sua implantação (RABINOVICH-EINY; KATSH, 2012, p. 167).

Assim, ainda relata Amorim (2017), que os sistemas para a resolução de conflitos nem sempre teve atenção à utilização da tecnologia. De igual modo, os modos de Resolução Online de Litígios também nem sempre estabeleceram uma distinção entre as ferramentas e os sistemas nos quais essas ferramentas estão sendo utilizadas.

#### 4.2 Meios de procedimentos tecnológicos

A sociedade inegavelmente vivencia dificuldades na realização do direito ao acesso à justiça, sendo que a conciliação e a mediação, importam em um impulso para as resoluções de conflitos, pois traduzem-se em mecanismos ágeis, modernos e eficazes. Nesse sentido, se somados aos meios procedimentais tecnológicos, que por sinal são bem amplos, o que resulta é um suporte ao sistema multiportas:

Diversos são os métodos desenvolvidos a partir da implementação dos MASC – Métodos alternativos ou adequados de solução de conflitos, que hoje já vêm sendo chamados de “tratamento adequado de solução de conflitos” – TASC. Entre eles, encontramos métodos, tais como a mediação, a conciliação, a arbitragem, a negociação e, em outros países, diversos outros relacionados ao sistema múltiplas portas. (ZANGALLI E TRENTIN. 2017, p. 01)

Nesse sentido, pode-se buscar o uso de métodos eletrônicos ou virtuais com as ferramentas já existentes, ou seja, os principais mecanismos de solução

consensual de controvérsias utilizados no Brasil, com a característica de que podem ser virtualizados. (ZANGALLI E TRENTIN, 2017)

De acordo com Eckschmidt, Magalhães e Muhr (2016) as primeiras definições dos meios eletrônicos foram na condição um ramo dos MASC (Métodos Alternativos de Solução de Conflitos ou, modernamente, Meios Adequados para a Solução de Conflitos), com o diferencial que utiliza a tecnologia como auxiliar na condução do método, para que as partes possam se manifestar.

As autoras manifestam, que pelo fato se serem operacionalizados em uma plataforma online, os meios eletrônicos se diferenciam dos tradicionais, trazendo benefícios para as partes, especialmente a praticidade, celeridade, comunicação, privacidade, sigilo, menor desgaste emocional e grande possibilidade de acordo.

E ainda, acrescenta-se um ponto importante:

No Brasil, a virtualização de processos está mais avançada do que a virtualização da solução dos conflitos. Ainda assim, Meios Eletrônicos de Solução de Conflitos – MESC, estão sendo utilizados. Embora seu uso no Brasil seja ainda incipiente, seu estudo não é recente. (ZANGALLI E TRENTIN. 2017, p. 01)

As autoras relatam que, os métodos de resolução estão sendo recebidos positivamente pelo Poder judiciário, e que as técnicas online só teriam a acrescentar ainda mais estes mecanismos:

As novas legislações, em especial o atual CPC, está aberto às novidades em termos de utilização de métodos realizados sob as mais diversas formas, incluindo a plataforma digital. Essa abertura propicia o incentivo à pesquisa nessas novas áreas, estimulando o advogado ou até mesmo a própria parte a buscar meios mais céleres para solucionar o conflito existente. A implantação de métodos eletrônicos facilitará de sobremaneira a resolução de conflitos de diversas áreas, mas principalmente as relacionadas ao comércio eletrônico e relações consumeristas. Assim, o uso das ferramentas relacionadas aos *e-resolutions* é não apenas interessante, mas indispensável às novas tendências em matéria de comércio, com seu conseqüente conflito e posterior solução. (ZANGALLI E TRENTIN. 2017)

Portanto, além das técnicas virtuais possíveis de serem utilizadas, o meio ODR, o CPC ampara e suporta as novidades, o que é de suma importância, pois esse incentivo só vem a resultar em conflitos solucionados de forma simples e eficazes, sendo cada vez mais indispensáveis.

Os mecanismos tecnológicos estão cada vez mais presentes no dia a dia dos profissionais do Direito, conforme relato de Amaral e Taucher (2015), de modo que possuem acesso a inúmeras informações e ainda podem colocá-las em prática em questão de minutos, o que no método convencional não é possível.

Esse amparo se traduz na redução de custos, com celeridade, na medida em que o armazenamento de toda a informação, do início até o fim do procedimento, acontece pela via eletrônica, tornando assim os autos processuais algo menos frequente, e ao mais tardar apenas uma lembrança no âmbito na justiça. (AMARAL E TAUCHER, 2015)

Desse modo, concluem os autores Amaral e Taucher (2015) que, notório é o auxílio positivo gerado pela tecnologia no âmbito processual, pois o Processo Judicial Eletrônico nada mais é do que a tramitação do processo, comunicação dos atos processuais e transferência de petições, entre outros inúmeros atos procedimentais, laborados através de mecanismos tecnológicos.

#### 4.3 Conciliação e Mediação via fóruns virtuais

Diante disso, de modo a proporcionar as partes um procedimento célere e eficaz, as sessões on-line serão realizadas apenas com o consentimento de todos os envolvidos conforme relaciona o Código de Processo Civil (2015).

Tanto os advogados, como as partes primeiramente devem pautar algumas informações como de quantas pessoas iram participar da sessão de conciliação ou de mediação online, e a partir disso apresentaram os respectivos nomes, telefone de contato, bem como endereço de e-mail conforme relata Laporta (2020).

Laporta (2020) relata também que verifica-se a possibilidade de que os processos já em tramite possam solicitar o meio online através do peticionamento do advogado ou defensor público ao magistrado da Vara de origem, requerendo a sessão, dentro dos princípios fundamentais desses mecanismos:

Nesse linha, acrescenta-se a eficácia da ODR - Online Dispute Resolution, referida terminologia para os modelos de negociação, mediação e arbitragem online, que abrange os princípios oriundos da legislação da lei de mediação 13140/2015 dispostos no seu artº 2, tais como: imparcialidade, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia de vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé para modelos presenciais de

mediação, adicionando-se os princípios da transparência, celeridade, equidade, interdependência, e da acessibilidade para os modelos de mediação à distância.(LAPORTA, 2020)

Conforme verifica-se no SISTCON - Sistema de Conciliação da 4ª Região - Conciliação Virtual, o processo eletrônico da 4ª Região dispõe de duas ferramentas para a conciliação virtual.

A primeira delas é o Fórum de Conciliação Virtual de Conciliação, ocorrendo no modo online, reunindo as partes e, se necessário, o conciliador, de modo a ocorrer de forma não simultânea. O acesso se dá de forma simples, de acordo com a Classe Processual indicada na Carta de Citação ou Mandado de Intimação. Sua regulamentação se dá pela Res. nº 109, de 17 de dezembro de 2018.

De modo a orientar e nortear as partes, o próprio meio online oferece tutorias exemplificativos com imagens de como prosseguir, de modo a subdividir-se aos atos e classes processuais de Execuções fiscais, Execuções de títulos extrajudiciais e Ações monitórias aos atos de classe de Apelação Cível.

Ainda, para a efetiva utilização do Fórum de Conciliação Virtual nas execuções fiscais, execuções de títulos extrajudiciais e ações monitórias a entidade interessada deverá firmar um termo de adesão em cada Seção Judiciária ou junto ao SISTCON do TRF da 4ª Região, de acordo com art. 7º da Resolução 109/2018.

No que tange ao seu regulamento, tem-se algumas considerações, como a de que o Fórum de Conciliação é uma ferramenta para negociação entre as próprias partes, sem a intervenção do juízo, podendo haver a participação de conciliador/mediador para facilitar as tratativas.

Conforme o regulamento e legislações vigentes no ordenamento jurídico, é obrigação das partes proceder com lealdade e boa-fé, devendo tratar-se com urbanidade nas mensagens postadas no Fórum (arts. 5º e 78 do CPC).

O ambiente do Fórum é privativo das partes e do conciliador ou mediador (quando houver) e, salvo se resultar em acordo, não será considerado no processo, nem implicará vinculação das partes às propostas apresentadas ou confissão de dívida (art. 166, § 1º, do CPC).

Diante disso, as tratativas no Fórum são informadas pelos princípios da autonomia da vontade, da confidencialidade e da informalidade.

A segunda ferramenta para a conciliação virtual é a Audiência Virtual de Conciliação que por sua vez, ocorre com a participação eletrônica e simultânea das

partes e do conciliador. Sendo as tratativas, em ambas ferramentas são livres, confidenciais e informais. No processo eletrônico, será registrado apenas o resultado da conciliação, passível de homologação judicial em caso de acordo.

A Resolução nº 32, de 28 de abril de 2016 - Regulamenta a utilização do meio eletrônico para a realização de audiências de Conciliação/Mediação no processo eletrônico no âmbito da Justiça Federal da 4ª Região.

Conforme Laporta (2020), o mundo que irá emergir pós coronavírus está designado a gerir incontáveis conflitos decorrentes de relações pessoais, familiares e empresárias, oriundas desse momento conturbado de pandemia. Relata ainda que, a acessibilidade provocada pela mediação online, cada vez mais romperá as distâncias, e provocará a inclusão que possibilita a todos resolverem seus problemas com celeridade, economia, sustentabilidade, autonomia e responsabilidade.

Por fim, Laporta (2020) relaciona que quando a pandemia deixar de fazer parte do dia a dia da sociedade, a realidade vivenciada será de muita reflexão, e novos ajustes em muitos processos de trabalho em diversas áreas e de uma nova visão para o tratamento do conflito, de forma solidaria e com diálogo, mesmo este sendo através das plataformas online, resultando em um contexto de pacificação social e aprendizado da sociedade.

#### 4.4 COVID-19 e a atuação Forense

O momento vivenciado no presente ano de 2020, trouxe inúmeros impactos a sociedade de forma geral segundo o Ministério da Saúde (2020), e que por consequência, o Poder Judiciário também foi atingido, no que tange ao seu funcionamento. Desse modo, neste período a disponibilização das plataformas de resolução de conflitos online, conhecidas pelo termo ODR (*online dispute resolution*), estão ainda mais sendo utilizadas conforme medidas adotadas nos Estados Brasileiros.

Conforme relata Cury e Ferreira (2020) esses mecanismos já são conhecidos há muito tempo, portanto, não inovadores, embora até então pouco utilizados, de modo que seu emprego é abrangente no território Nacional, para tomadas de decisão e soluções adequadas de um conflito. O que ocorre é que esses recursos como videoconferência que assistem formas tradicionais de resolução de controvérsias

como a mediação e a conciliação, passaram a ser exclusivos para a continuidade dos atos processuais, diante da pandemia e o seu consequente isolamento social.

A expansão ao acesso online, implica na urgência vivenciada no momento, já que grande parte da população tem todos os meios tecnológicos ao seu dispor:

A experiência consolidada demonstra a efetividade do método online com abordagem e resultados comprovados dentro de suas peculiaridades, como os cuidados que garantam a isenção do sistema e o sigilo e a segurança dos dados. A disponibilização de plataformas de videoconferência e demais tecnologias de informação e da comunicação para realização das sessões de mediação e conciliação constitui, sem qualquer dúvida, uma forma direta e eficiente de garantir o acesso à justiça, trazendo flexibilidade de participação, rapidez na solução e redução de custos, e evitando deslocamentos desnecessários pelos usuários, aspecto primordial neste momento. (CURY; FERREIRA, 2020)

Como exemplo claro, em face da pandemia de Covid-19 fora editado no Estado de São Paulo, pela Corregedoria-Geral da Justiça, um novo regulamento relacionado a conciliação e a mediação:

Projeto-piloto de conciliação e mediação pré-processuais para disputas empresariais decorrentes dos efeitos da Covid-19. A CGJ considerou relevante estabelecer a via pré-processual de autocomposição neste momento de crise, tendo em vista o impacto da epidemia na economia e os efeitos da judicialização em massa das disputas envolvendo contratos empresariais e demandas societárias. As audiências de conciliação ou sessões de mediação serão realizadas por meio do sistema Microsoft Teams, disponibilizado pelo TJ-SP. O projeto-piloto funcionará até 120 dias após o encerramento do sistema remoto de trabalho no Judiciário paulista, podendo ser prorrogado mediante análise prévia da necessidade pela CGJ. (VIAPIANA, 2020)

Verificam-se os dados do TRF4 (2020), que contextualiza que: “Conciliação em regime de teletrabalho busca resolver conflitos com rapidez na 4ª Região”, *in verbis*:

As atividades conciliatórias na Justiça Federal do Sul têm mudanças e adaptações em suas rotinas desde o dia 18 de março, quando o Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) ampliou o regime de teletrabalho devido à atual pandemia. A medida temporária de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus foi estabelecida por meio da Portaria 302/2020, publicada naquela data. TRF4 (2020)

O Tribunal Regional Federal da 4ª Região (2020) analisa a atuação desses mecanismos nos Estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná:

Rio Grande do Sul: Em Porto Alegre, o Centro Judiciário de Resolução de Conflitos (Cejuscon) realizou, no último dia 6, a primeira audiência no período de isolamento social, por meio da plataforma do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A sessão virtual foi relacionada à ação movida pelo Conselho Regional de Enfermagem (Coren-RS) para o fornecimento de equipamentos de proteção individuais a enfermeiros do Hospital Municipal São Camillo, de Esteio/RS. Ficou acordado que o hospital atualizará a quantidade de equipamentos disponíveis e providenciará as compras necessárias para os profissionais. Além disso, o Cejuscon da capital gaúcha está trabalhando via Fórum de Conciliação Virtual (FCV) em 24 ações indenizatórias e revisionais do juizado, dez delas já com proposta de acordo pela Caixa Econômica Federal (CEF), e em auxílio à 26ª Vara Federal. TRF4 (2020).

Santa Catarina: Os Cejuscons dos outros estados da região também atuam com êxito nesse período. No centro judiciário de Florianópolis, são homologados acordos de dano moral com a CEF, seguro-desemprego e perícias parciais, sem necessidade de haver contato presencial. Até o fim de abril, 11 acordos foram celebrados. As sessões de conciliação são realizadas pelo FCV, por videoconferências e pelo WhatsApp. Em Chapecó/SC, houve um acordo em reclamação pré-processual de uma pessoa física contra a CEF, a fim de declarar inexistência de débito e danos morais. A matéria mais trabalhada é a previdenciária, mas também são apreciadas ações cíveis ajuizadas contra a Caixa e execuções de sentença coletiva de poupança. TRF4 (2020).

Paraná: No Paraná, o núcleo de conciliações da Justiça Federal, em Curitiba, faz audiências não presenciais por meio de plataformas de vídeo acessíveis a todas as partes. O procedimento é adotado em todos os Cejuscons paranaenses, atingindo um índice de conciliação nas ações de indenização ajuizadas contra a CEF de 60% das 26 audiências realizadas; em Curitiba, foram 70% de oito audiências, além de 100% das 12 audiências feitas em Ponta Grossa/PR. Nas próximas semanas, os demais Cejuscons terão novas audiências. Pedidos relativos a solicitações do seguro-desemprego também são analisados, especialmente na capital. O Cejuscon de Curitiba realiza as intimações da Advocacia-Geral da União (AGU) e as homologações dos acordos por meio de peticionamento nos autos dos processos eletrônicos. TRF4 (2020).

Levando-se em consideração esses aspectos, conforme Silva (2020), esse projeto piloto fora instituído já em diversos Estados, onde basicamente as sessões online serão realizadas pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos (Cejuscs) por meio digital.

Em virtude dos fatos mencionados, evidencia-se que a Justiça Federal passa por significativas mudanças e adaptações, no intuito de dar continuidade na resolução dos conflitos, bem como prezar pela sua agilidade.

## 5 CONCLUSÃO

Na Evolução Legislativa brasileira, observou-se que a relevância das incorporações de técnicas autocompositivas fizeram-se presentes de um modo ou de outro no decorrer dos anos de forma significativa.

A conciliação e a mediação possuem um papel expressivo perante a sociedade, já que visam evitar a chegada da demanda ao Poder Judiciário, bem como pretendem que a solução de conflitos existentes sejam da forma mais simplificada possível, através de novas formas para disseminar o diálogo e a sua pacificação.

Os mecanismos utilizados para conciliação e mediação, já não se apresentam mais como meramente “alternativos”, e sim integrados pela legislação vigente no ordenamento jurídico brasileiro.

A aplicação destes métodos no Poder Judiciário, proporciona inúmeras vantagens tanto para este como para as partes em litígio. Pois os indivíduos que estão em conflito possuem em seu favor variadas formas para estabelecerem um acordo autonomamente, ou então com a intervenção direta e decisiva de um terceiro.

Desse modo, verifica-se que são variadas as possibilidades de resolução de conflitos, através do Sistema Multiportas com efetivos instrumentos, podendo ser analisado os critérios de cada mecanismo tanto pelos litigantes, bem como oferecidos pelos operadores do direito.

A Constituição Federal proporciona a todas as pessoas o acesso à Justiça, sendo estes procedimentos protegidos legalmente, bem como estimulados pelo Código de Processo Civil de 2015 e Legislações vigentes, no intuito de proporcionar a todos os cidadãos de forma igualitária, todas as vantagens que esses métodos proporcionam. Isso se dá, devido a um dos maiores desafios enfrentados pelo Poder Judiciário, a simples duração razoável processual, diante dos direitos cada vez mais reivindicados pela sociedade.

Sendo que, juízes, advogados e promotores além da própria sociedade possuem uma função social relevante, já que são os integrantes da jurisdição e conjuntamente com esforços contínuos da legislação, bem como redações do Conselho Nacional de Justiça, promovem os métodos alternativos de conflitos.

O que é vivenciado no presente ano de 2020, pela sociedade em geral, é a Pandemia do Covid-19 que trouxe inúmeros impactos, onde conseqüentemente o Poder Judiciário também foi atingido, no que tange ao seu funcionamento.

Desse modo, conforme medidas adotadas nos Estados Brasileiros, neste período a disponibilização das plataformas de resolução de conflitos online, conhecidas pelo termo ODR (*online dispute resolution*), restam como exclusivas alternativas para o prosseguimento dos atos processuais e de suas audiências.

A plataforma online, por meio da tecnologia ODR, no processo desenvolvido pela Pandemia do Covid-19, só colocou-se ainda mais em posição de destaque, possibilitando a continuidade dos atos processuais e auxiliando os litigantes de forma ativa, com um menor desgaste emocional, além da possibilidade de um acordo eficaz e célere.

Se analisada e observada a rota do judiciário, verifica-se que os tradicionais métodos de resolução de litígios não fornecem as soluções mais eficazes para os problemas criados pela sociedade.

Dessa maneira, a Internet tornou-se o próprio espaço para inúmeras relações jurídicas, já há algum tempo, embora atualmente, como já mencionado, sua demanda veio a crescer exponencialmente devido a Pandemia.

Diante disso, de modo a proporcionar as partes um procedimento célere e eficaz, as sessões *on-line* são realizadas, com o consentimento das partes. O mercado jurídico buscou variáveis, e assim chegou a uma nova realidade, fazer acordos *online*.

A tecnologia ODR, possibilita uma inovação e criatividade no que tange a resolução dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário. Ou seja, a ODR nada mais é do que a resolução de conflitos, só que de forma *on-line*, proporcionando assim que os processos sigam seu curso normal e com um menor desgaste para os litigantes que basta possuírem acesso a essas salas virtuais, já poderão contar com o auxílio de um conciliador ou de um mediador nomeado pelo Poder judiciário.

O tema abordado apresentou-se com grande relevância, e corrobora a hipótese sugerida para esta revisão bibliográfica, mostrando que tanto a Conciliação quanto a Mediação, estão sendo cada vez mais promovidas pelos meios tecnológicos à disposição do Poder Judiciário, devido à grande demanda processual a qual tornou a justiça mais lenta e menos eficaz, mormente no tocante ao enfrentamento dos problemas ocasionados pela Pandemia que atualmente afeta o planeta.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tania. **Mediação e Conciliação**: Dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. Outubro de 2008. Disponível em: <https://mediare.com.br/mediacao-e-conciliacao-dois-paradigmas-distintos-duas-praticas-diversas/>. Acesso em: 25 de maio de 2019.

AMORIM, F. S. T. **A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade**: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/agosto de 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/9991-Texto%20do%20artigo-33431-1-10-20200508.pdf>. Acesso em 30 de junho de 2019.

ANDRADE, P. **Estímulo a métodos alternativos de solução de conflitos está na CF/88**. 26 de outubro de 2018. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/estimulo-a-metodos-alternativos-de-solucao-de-conflitos-esta-na-cf88/>. Acesso em: 30 de novembro de 2019.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 25 de janeiro de 2019.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 16 de janeiro de 2019.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 4ª Região. **SISTCON - Sistema de Conciliação da 4ª Região - Conciliação Virtual**. Disponível em: [https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=pagina\\_visualizar&id\\_pagina=1657](https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=pagina_visualizar&id_pagina=1657) Acesso em: 25 de maio de 2020.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 4ª Região. **Conciliação em regime de teletrabalho busca resolver conflitos com rapidez na 4ª Região**. 18 de maio de 2020. Disponível em: [https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia\\_visualizar&id\\_noticia=15192](https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=15192) Acesso em: 5 de maio de 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 5ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2015/06/c276d2f56a76b701ca94df1ae0693f5b.pdf>. Acesso em: 25 de novembro de 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6ª Edição (Brasília/DF: CNJ), 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 25 de novembro de 2019.

CÉSAR, Cury; FERREIRA, Claudia. **Pandemia da Covid-19 gera reflexão sobre resolução de conflitos online**. 27 de março de 2020. Disponível em:

<https://www.conjur.com.br/2020-mar-27/opinioao-covid-19-gera-reflexao-resolucao-conflitos-online>. Acesso em: 30 de abril 2020.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em Juízo**. 13ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 637).

ESTEVES, J.L.M. **Cidadania e judicialização dos conflitos sociais**. REVISTA DE DIREITO PÚBLICO, LONDRINA, V. 1, N. 2, P. 41-54, MAIO/AGO. 2006. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/direitopub/article/view/11566>. Acesso em: 23 de janeiro de 2020.

FARIA, Mariana. **Tecnologia ODR muda forma de resolver conflitos**. Fazer acordos on-line é a nova realidade do mercado jurídico. 27 de março de 2018. Disponível em: <http://www.dacordo.com.br/artigo/fazer-acordos-pela-internet-e-a-nova-realidade-do-mundo-juridico>. Acesso em: 16 de maio de 2020.

FERNANDES, Pedro. **Meios consensuais de resolução de conflitos no novo Código de Processo Civil: a conciliação e a mediação**. 2017. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/59938/meios-consensuais-de-resolucao-de-conflitos-no-novo-codigo-de-processo-civil-a-conciliacao-e-a-mediacao>. Acesso em: 27 de novembro de 2019.

FERNANDES, S.C. **O novo modelo multiportas de solução dos conflitos e a novidade trazida pelo código de processo civil – Câmaras de mediação e conciliação**. Migalhas, Abril 2017. LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015. Código de Processo Civil. 12/11/2019. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/257653/o-novo-modelo-multiportas-de-solucao-dos-conflitos-e-a-novidade-trazida-pelo-codigo-de-processo-civil-camaras-de-mediacao-e-conciliacao>. Acesso em: 27 de dezembro de 2019.

FERNANDES, Waleiska. **Norma do CNJ sobre solução de conflitos completa 5 anos com saldo positivo**. 20 de novembro de 2015.

HALSMAN, V.D.M. **A conciliação como meio alternativo de solução de litígios**. Maio de 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/66445/a-conciliacao-como-meio-alternativo-de-solucao-de-litigios>. Acesso em: 16 de maio de 2020.

LAPORTA, C. M. C. **A desordem mundial do covid-19 e a reflexão para a gestão de conflitos com o uso de plataformas – ODR**. 17 de abril de 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/324894/a-desordem-mundial-do-covid-19-e-a-reflexao-para-a-gestao-de-conflitos-com-o-uso-de-plataformas-odr>. Acesso em 02/05/2020.

LOPES, R.K. **Audiência De Mediação e Conciliação – Art. 334 DO CPC/15**. 07 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.rkladvocacia.com/audiencia-de-mediacao-e-conciliacao-art-334-do-cpc15/>. Acesso em: 16 de maio de 2020.

MERLO, Ana Karina França. **Mediação, conciliação e celeridade processual**. 01 de outubro de 2012. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito->

processual-civil/mediacao-conciliacao-e-celeridade-processual/. Acesso em: 16 de maio de 2020.

**MINISTÉRIO DA SAÚDE.** Disponível em: <https://saude.gov.br/>. Acesso em: 05 de maio de 2020.

MÜLLER, Julio Guilherme. **A Negociação no novo Código de Processo Civil:** novas perspectivas para a conciliação, para a mediação e para as convenções processuais. In: ALVIM, Thereza Arruda (Coord.). O Novo Código de Processo Civil Brasileiro – Estudos Dirigidos: Sistematização e Procedimentos. Rio de Janeiro: Forense, 2015. Disponível em: <http://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/978-85-309-6715-4/epubcfi/6/36>. Acesso em: 23 de janeiro de 2020.

PEIXOTO, Marco Aurélio Ventura; PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. **Fazenda Pública e Execução.** Salvador: Juspodivm, 2018, p. 118.

PERSEGUIM, I,B. **Conciliação e mediação no ordenamento jurídico brasileiro comparado ao direito internacional e suas principais nuances.** 2020, p. 01. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/73458/conciliacao-e-mediacao-no-ordenamento-juridico-brasileiro-comparado-ao-direito-internacional-e-suas-principais-nuances>. Acesso em: 27 de dezembro de 2019.

RODRIGUES, M.V. **Conciliação e Mediação.** 06 de novembro de 2017. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10394/Conciliacao-e-mediacao>. Acesso em: 27 de janeiro de 2020.

SEBRAE. **Métodos adequados de solução de conflitos.** Conciliação, Mediação, Arbitragem. Disponível em: [https://www.academia.edu/11375968/\\_431678706\\_CARTILHA\\_Mediacao\\_conflitos\\_Sebrae\\_nov14](https://www.academia.edu/11375968/_431678706_CARTILHA_Mediacao_conflitos_Sebrae_nov14). Acesso em: 27 de dezembro de 2019.

SILVA, Elza. **TJES vai realizar sessões online para mediação de conflitos durante a pandemia do covid-19.** Quinta-feira, 23 de abril de 2020. Disponível em: <http://www.tjes.jus.br/tjes-vai-realizar-sessoes-online-para-mediacao-de-conflitos-durante-a-pandemia-do-covid-19/>. Acesso em 30 de abril de 2020.

SILVA, I.M.O. **Análise histórica da autocomposição no Brasil e sua perspectiva com o advento do novo Código de Processo Civil.** 2015. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/44872/analise-historica-da-autocomposicao-no-brasil-e-sua-perspectiva-com-o-advento-do-novo-codigo-de-processo-civil>. Acesso em: 21 de janeiro de 2019.

SOUZA, Luciane Moessa de. **Resolução Consensual de conflitos coletivos envolvendo Políticas Públicas.** Resolução consensual de conflitos coletivos 1. ed. – Brasília, DF: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA/FUB, 2014. Disponível em: <https://mediacao.fgv.br/wp-content/uploads/2015/11/Resolucao-Consensual-de-Politicas-Publicas.pdf>. Acesso em: 16 de maio de 2020.

SZTAJNZ, R. **Notas sobre o conceito de empresário e empresa no código civil brasileiro.** Pensar, Fortaleza, v. 11, p. 192-202, fev. 2006. Disponível em:

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/791-5841-1-PB%20(1).pdf. Acesso em: 23 de janeiro de 2020.

TAUCHERT, M. R.; AMARAL, S. G. **O avanço tecnológico do judiciário como facilitador do acesso à justiça**. Novembro de 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/44341/o-avanco-tecnologico-do-judiciario-como-facilitador-do-acesso-a-justica>. Acesso em: 16 de maio de 2020.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis**. 4 edição. Editora Método, 2018.

VIAPIANA, Tábata. **TJ-SP cria projeto-piloto de conciliação e mediação durante pandemia de Covid-19**. 18 de abril de 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-18/tj-sp-cria-projeto-piloto-conciliacao-mediacao-durante-epidemia>. Acesso em: 30 de abril de 2020.

ZANGALLI, L; TRENTIN, F. **E-resolutions: os meios virtuais de solução de conflitos**, 01 de novembro de 2017) Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-166/e-resolutions-os-meios-virtuais-de-solucao-de-conflitos/>. Acesso em: 27 de janeiro de 2020.