



Evento: XXVI Jornada de Pesquisa

A IMPORTÂNCIA DOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE TRATAMENTO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS FRENTE À PANDEMIA DO COVID-19¹

THE IMPORTANCE OF ALTERNATIVE METHODS OF TREATMENT AND CONFLICT RESOLUTION FACING THE COVID-19 PANDEMIC

Juliana Eduarda Hermann², Francieli Formentini³

¹ Artigo referente ao Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, intitulado “OS MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS COMO PORTAS ADEQUADAS DE ACESSO À JUSTIÇA”

² Aluna do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, e-mail: julianahermann22@outlook.com

³ Professora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, Mestre pela Unijuí, e-mail: francieli.formentini@unijui.edu.br

RESUMO

O presente trabalho busca contextualizar a importância dos meios autocompositivos de tratamentos de conflitos, em especial a mediação e a conciliação, destacando a sua aplicação no período da pandemia do Covid-19. Visa ainda, discorrer sobre a evolução e crescimento da autocomposição online, bem como compreender quais as vantagens e desvantagens dessa nova forma de resolução de conflitos que teve que se adaptar em decorrência da pandemia.

Palavras-chave: Conciliação. Mediação. Pandemia.

ABSTRACT

The present work seeks to contextualize the importance of self-composition means of conflict treatment, especially mediation and conciliation, highlighting its application in the period of the Covid-19 pandemic. It also aims to discuss the evolution and growth of online self-composition, as well as understand the advantages and disadvantages of this new form of conflict resolution that had to adapt as a result of the pandemic.

Keywords: Conciliation. Mediation. Pandemic.

INTRODUÇÃO

O método de tratamento e resolução de conflitos mais utilizado no Brasil é a jurisdição. Contudo, com a vinda da pandemia do Covid-19, surgiram drásticas mudanças na sociedade, tanto dentro do judiciário, que teve que se adaptar à essa nova realidade, quanto nas relações pessoais. Desta forma, o presente trabalho busca fazer uma análise de como os meios



autocompositivos estão se comportando frente aos tempos de pandemia, com ênfase nos métodos virtuais, os quais trouxeram a possibilidade de acesso à justiça num período marcado pelo isolamento social. Nesse sentido, o presente trabalho, fruto do Trabalho de Conclusão de Curso, aborda algumas evoluções da autocomposição na legislação brasileira durante a pandemia, bem como, o seu funcionamento nos meios virtuais, demonstrando as vantagens e desvantagens dessa nova forma de resolução de conflitos.

OS MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS DE TRATAMENTO DE CONFLITOS E A PANDEMIA DO COVID – 19

A vinda inusitada da pandemia do Covid-19, trouxe inúmeras incertezas na sociedade, acompanhadas de crise em todos os setores, desemprego, demissões, desativação de empresas, diminuição da jornada de trabalho, redução de salário, entre tantos outros aspectos que atingiram além das pessoas naturais, as pessoas jurídicas.

Como dito, a pandemia acabou atingindo não somente pessoas físicas ou jurídicas, mas a economia global e junto com a crise, segundo Flávia Pereira Hill (2020) - além do abarrotamento do Judiciário já enfrentado - vieram novos tipos de conflitos. Mesmo isoladas as pessoas continuaram se relacionando de alguma forma, seja com a família, na relação de emprego ou consumo, e havendo relações é inevitável a ocorrência de controvérsias.

Em um contexto de extrema instabilidade e incidência de novos conflitos, a busca pela solução, em muitos casos, se tornou mais premente, sendo, inclusive, questão de sobrevivência devido ao fato do isolamento social.

O conflito é um fenômeno inerente na vida em sociedade, Caroline Wüst (2014) constata que para compreender o conflito não é possível envolver apenas as questões e conhecimentos jurídicos, é necessário englobar os aspectos sociológicos, psicológicos e filosóficos, para só assim tentar compreender esse fenômeno tão comum e ao mesmo tempo tão complexo que perpassa por toda a sociedade.

Apesar da palavra conflito rememorar algo desfavorável e ter sido visto por muito tempo como algo que deve ser sancionado, não se pode generalizar a expressão, na concepção de Fabiana Marion Spengler (2010) o conflito não deve ser interpretado como algo necessariamente negativo, este faz parte das peripécias da vida, e eleva-se no comportamento



competitivo em se beneficiar e prevalecer sobre o próximo. Contudo, se o conflito ultrapassa a competitividade e resulta em diferentes aspectos de violência física ou psicológica, ele passa a ser negativo e acaba necessitando de ferramentas adequadas e eficientes para tratá-lo.

Tem-se hoje dois métodos para solucionar os conflitos, os métodos de autocomposição e os de heterocomposição. Fernanda Tartuce (2021) menciona que na autocomposição as partes são protagonistas, e possuem a opção de operar o conflito com ou sem o auxílio de um terceiro, sem haver decisões, mas sim um acordo firmado por eles mesmos, que manifeste sua vontade. Já na heterocomposição é um terceiro imparcial que decide o conflito, a partir da análise dos fatos, fundamentos e provas produzidas nos autos pelas partes, como exemplo, tem-se a decisão judicial e a arbitral.

Como alternativas adequadas de deslindar e tratar os conflitos de maneira consensual tem-se a mediação e a conciliação, as quais são meios autocompositivos de solução de conflitos que conseguem dar um tratamento congruente, beneficiando os envolvidos e a população em geral.

A mediação segundo Lilia Maia de Moraes Sales e Mariana Almeida de Souza (2011) torna-se o método adequado para solução de conflitos que envolvem relações continuadas, na qual as partes tiveram alguma relação e carregam consigo frustrações e sentimentos negativos advindos dessa relação.

Já na conciliação, pela concepção de Theobaldo Spengler Neto, Fabiana Crohmal e Helena Schwantes (2016), busca-se resolver os conflitos que não possuem relações continuadas entre as partes, ou seja, conflitos que não possuem sentimentos e a controvérsia é exclusivamente a questão controvertida entre as partes.

O Judiciário brasileiro já portava a possibilidade de resolução consensual pelos meios virtuais, mas com a pandemia esse sistema se fortaleceu já que a única forma de interação passou a ser a remota. A emenda de 2016 da Resolução nº 125 do CNJ é um exemplo do marco de implementação da via online. Outro regulamento que merece destaque é o Enunciado nº 48 aprovado no III Fórum Nacional de Conciliação e Mediação – Fonacom, que dispõe:

As audiências de conciliação, mediação e negociação direta podem ser realizadas por meios eletrônicos síncronos ou assíncronos, podendo ser utilizados: fórum virtual de conciliação, audiência virtual, videoconferência, whatsapp, webcam, skype, scopia, messenger e outros, sendo todos os meios igualmente válidos. (BRASIL, 2017).



Mais uma previsão que vale ressaltar, é o Enunciado n° 25 da I Jornada de Direito Processual Civil do Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal – CJF, que regulamenta:

As audiências de conciliação ou mediação, inclusive dos juizados especiais, poderão ser realizadas por videoconferência, áudio, sistemas de troca de mensagens, conversa on-line, conversa escrita, eletrônica, telefônica e telemática ou outros mecanismos que estejam à disposição dos profissionais da autocomposição para estabelecer a comunicação entre as partes. (BRASIL, 2017).

Ou seja, os meios eletrônicos estavam evoluindo em todas as searas, mas na concepção de Tartuce (2021) com a pandemia o uso desses mecanismos teve um salto, pois a comunicação e as compras passaram a se dar cada vez mais pelos meios digitais. Dessa forma, a tecnologia passou a ser usada crescentemente por grande parcela da população. Os empresários, por exemplo, viram cada vez mais a necessidade de implementar plataformas para resolver as controvérsias com os compradores. Assim, aos poucos o Brasil começou a ampliar a adoção da expressão *Online Dispute Resolution* (ODR), que se refere ao uso da tecnologia para tratar os conflitos. Tartuce (2021, p. 182) refere:

A expressão ODR inclui todo e qualquer uso de tecnologia no procedimento, incluindo desde e-mails com documentos até um sistema sofisticado de coleta/armazenamento de dados, com respostas automáticas e resoluções assistidas por computadores, dentre outras ferramentas; nessa linha, a tecnologia seria não só capaz de melhorar os procedimentos, mas também de alterar substancialmente a forma como funciona o sistema.

Os métodos da ODR segundo Quíssila Renata de Carvalho Pessanha (2018, p. 17) “[...] representam a fusão dos métodos de *Alternative Dispute Resolution* (ADR), tais como a conciliação, a mediação, a arbitragem e a negociação, junto das novas tecnologias empregadas às áreas de Informática e da Comunicação Social”. Em um momento dominado pela incerteza, negociar e ir atrás de soluções tornou-se extremamente necessário e a grande diferença da ODR para os métodos compositivos é o fato de a internet ser a quarta parte da relação. Pessanha (2018, p. 22) continua:



Foi no conceito da tecnologia como “quarta parte” (já que o conciliador, mediador ou árbitro quando existentes, seriam a “terceira”) que se notou os maiores ganhos: o papel da tecnologia de gestão do procedimento e de estabelecimento de toda a agenda, efetivamente guiando os litigantes a uma solução consensual, quando possível.

Para elucidar melhor a expressão ODR, Camila da Rosa e Mayara Guibor Spaler (2018, p. 41) dispõem:

As empresas de ODR propriamente ditas seriam, portanto, aquelas com plataformas plenamente automatizadas, que contam com robôs, ou algoritmos, que participam ativamente das negociações, como se fossem uma “quarta parte” na busca da resolução da disputa.

Assim, percebe-se que o crescimento das ODR em tempos de pandemia se tornou um grande aliado da população, que teve a possibilidade de resolução de conflitos por um meio eletrônico rápido e sem custos.

A pandemia, sem dúvidas, trouxe consigo a necessidade de inovações, pois os conflitos não se extinguiram e muito menos diminuíram frente ao isolamento. E os métodos consensuais de solução de conflitos são muito relevantes para a resolução de controvérsias, especialmente pré-processualmente e desde o início da pandemia, eles vêm ganhando cada vez mais destaque.

O Judiciário teve que ir em busca de novas medidas para a resolução dos conflitos durante a pandemia e acabou destacando e incentivando os meios autocompositivos como a mediação e conciliação para acelerar e evitar que haja ainda mais demandas na estrutura judiciária.

Um mecanismo que ganhou destaque durante a pandemia é o Sistema de Mediação Digital na plataforma do Conselho Nacional de Justiça - CNJ. Segundo consta nas informações do próprio site do CNJ, a referida plataforma é gratuita e qualquer cidadão pode se cadastrar para tentar solucionar alguma controvérsia com as empresas já cadastradas. Esse sistema possibilita que cidadãos e empresas possam tentar solucionar o conflito de forma rápida e prática, pois o sistema possui o prazo máximo de 15 dias para a manifestação, visando sempre à cultura de paz e a comunicação não violenta. Nesse sentido, destaca-se que a plataforma, não possibilita inclusive, o envio de palavras hostis.

Entre as medidas que merecem ressaltar Flórcy Regina Rodrigues de Santana e Felipe Clair de Souza Correa (2020) referem que uma das maiores inovações durante a Covid-



19, foi a criação do “projeto piloto” de mediação pré-processual online pelo Tribunal de Justiça de São Paulo. O provimento CG n° 11/2020, de 17 de abril de 2020, deu a possibilidade da parte formular um requerimento com a qualificação dos envolvidos, pedido e causa de pedir, para ser enviado por e-mail. Após o envio ao Tribunal, os autores Santana e Correa dispõe (2020, p. 196):

Por conseguinte, os envolvidos serão identificados e a legitimidade para o procedimento será aferida pelo Tribunal que, decidindo pela viabilidade da Mediação, designará audiência virtual de conciliação em até 7 (sete) dias do pedido e será instalada por juiz de Direito participante do projeto. Restando infrutífera a conciliação, o expediente será encaminhado para um Mediador (escolhido em comum acordo pelas partes ou designado pelo Julgador). Caso o consenso seja obtido ao fim da Mediação, o acordo será homologado pelo Juiz e constituirá título executivo judicial.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul – TJRS, também trouxe novidades, entre elas, o Ato n° 029/2020-P, de 24 de agosto de 2020, que dispõe sobre a criação do centro Judiciário de solução de conflitos do cidadão on-line – CEJUSC do Cidadão on-line – para a implantação da conciliação e da mediação on-line pré-processuais e processuais no âmbito do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Através da plataforma virtual que pode ser localizada dentro da própria página do TJRS, os pedidos de mediação e conciliação podem ser feitos pelos próprios cidadãos, de maneira rápida e segura.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul ainda fortaleceu as mediações empresariais com o Ato n° 025/2020-P, de 18 de junho de 2020, que dispõe sobre a criação do CEJUSC-EMPRESARIAL, o qual promove a possibilidade de mediações individuais ou coletivas - que envolvem o Direito Empresarial - serem realizadas de maneira presencial ou online.

Outra inovação que merece destaque é a do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, o qual implantou o “Regime Especial de Tratamento de Conflitos Relativos à Recuperação Empresarial e Falência (RER)”. Segundo o Tribunal (2020), o RER visa a instauração da mediação em processos extrajudiciais e judiciais em casos de disputas empresariais. A mediação ficará voltada para a prévia renegociação, à recuperação empresarial e falências de empresas que se deram devido aos impactos trazidos pela pandemia. O Tribunal ressalta ainda, que o RER segue a recomendação dada pela Resolução n° 58, de 22 de outubro



de 2019 do CNJ, a qual recomenda o uso da mediação nos processos de recuperação de empresas e falências.

Mais uma novidade que merece ênfase na concepção de Santana e Correa (2020) é a Resolução Administrativa RA nº 40/2020, de 02 de abril de 2020, do Centro de Arbitragem e Mediação da Câmara de Comércio Brasil-Canadá, que estabeleceu o uso da mediação eletrônica, em todas as etapas durante a pandemia. Quanto às audiências e reuniões a referida Resolução dispôs o seguinte:

Permanece suspensa a realização de audiências e reuniões presenciais nas unidades de São Paulo e do Rio de Janeiro do CAM-CCBC e/ou em qualquer outra localidade.

A fim de não prejudicar o andamento dos procedimentos, a Secretaria do CAM-CCBC viabilizará a realização de audiências remotamente, via *Microsoft Teams* ou plataforma similar, com o acompanhamento do *case manager* responsável e de um técnico de TI.

As reuniões serão agendadas pela Secretaria, que enviará um convite via e-mail a todos os participantes, por meio do qual será franqueado acesso com som e/ou vídeo. Durante a reunião será possível, também, projetar documentos e apresentações utilizando o compartilhamento de telas.

A gravação será realizada pela Secretaria e os serviços de estenotipia e tradução poderão ser contratados, caso necessário. Maiores detalhes acerca dos requisitos técnicos e das demais orientações para a realização dessas audiências e reuniões estão disponíveis neste link. (BRASIL, 2020).

Desta forma, resta claro que muitos órgãos estão se adaptando e criando alternativas capazes para conseguir dar continuidade a autocomposição, a qual se mostrou um método eficaz frente a pandemia, pois está possibilitando que as partes realizem a (re)solução de seus conflitos de maneira célere, com autonomia, praticidade e sem necessitar adentrar no sistema judiciário.

FUNCIONAMENTO DOS MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS VIRTUAIS

O período da pandemia fez com que várias cortes evoluíssem e fornecessem aos jurisdicionados a possibilidade da mediação e conciliação virtual. Esses métodos de resolução e tratamentos de disputas online possuem inúmeras vantagens, Pessanha (2021, p. 148) destaca algumas:



[...] à informalidade, simplicidade, facilidade de acesso, aproximação das partes geograficamente distantes, dentre outros aspectos. Até mesmo o fato de a informação ser veiculada pela internet, por si só, já poderá ser considerado uma vantagem, à medida que representa um meio fácil, econômico (de custo e de tempo) e eficaz para se comunicar, além de possibilitar o efetivo acesso à justiça em tempos de pandemia do Covid-19.

Contudo, existem algumas desvantagens. Os métodos online de resolução de disputas cresceram subitamente para atender a população frente ao isolamento e as portas dos Fóruns fechadas. Santana e Correa (2020) ressaltam a importância da introdução desses meios, mas ao mesmo tempo resta claro que o acesso à justiça restou afetado. A falta de atendimentos presenciais prejudicou grande parcela da população que não tem acesso e não sabe operar os meios eletrônicos.

Além da falta de acesso, Humberto Dalla Bernadina de Pinho e Marcelo Mazzola (2019) referem ainda, que também pode restar prejudicada a qualidade da realização do procedimento. O fato de as partes não estarem frente a frente, pode dificultar a obtenção do consenso devido à falta de contato, já que a percepção dos sentimentos fica mais distante.

Outro entrave dos procedimentos online, em especial da mediação, é a falta de mediadores capacitados. Hill (2020) assevera que os mediadores são as principais figuras da mediação. Tanto na esfera presencial, mas principalmente na esfera online eles devem estar habilitados, sendo que para atuar nas mediações judiciais há necessidade de formação específica, conforme as regulamentações trazidas pelo Código de Processo Civil e pela Lei da Mediação. Contudo, para que essa capacitação aconteça eles devem ser incentivados e valorizados, pois grande parte dos mediadores online prestam serviços *pro bono*, ou seja, serviços voluntários que acabam fazendo com que haja poucos profissionais nessa área.

Dessa forma, restam muitas incertezas quanto aos meios autocompositivos no formato online, principalmente na nova realidade pós Covid-19, mas o que resta perceber na concepção de Beatriz Alaíde de Souza Asséf (2020, p. 87) é que “[...] o ambiente virtual não é apenas uma “adaptação do presencial”, mas sim um esquema de trabalho diferenciado e com características e habilidades próprias que precisam ser observadas para garantir o sucesso do método”.

Portanto, o ambiente de trabalho online é uma perspectiva que possui inúmeras vantagens e veio para ficar no ordenamento brasileiro. Contudo, resta claro que os meios autocompositivos não se darão somente pelas plataformas virtuais, mas esta será mais uma



opção de atuação, principalmente após todo aprendizado e transições enfrentadas pelos profissionais no decorrer da pandemia.

Quanto ao funcionamento da mediação pelos canais virtuais, Mariana da Silva Brito e Rodrigo Soares Peva (2020) destacam que o mediador deve ter o cuidado de selecionar o canal mais confiável e adequado para que os envolvidos se sintam seguros e confiantes para realizar as sessões. O mediador que atua na modalidade online deve, ainda, seguir todos os princípios da mediação presencial, em especial o princípio da transparência e da confidencialidade, informando as partes da importância de estarem em um local fechado, sozinhas e com um bom sinal de internet. Brito e Peva ainda sustentam: (2020, p. 208):

Somam-se a esses cuidados, o de o mediador ponderar junto com as partes sobre: 1) a necessidade ou não da gravação da reunião e, havendo necessidade, de que forma poderá ser feita tal gravação; 2) a assinatura de termo de confidencialidade; 3) o modo como os documentos poderão ser assinados (por docsign ou por um simples “de acordo” por e-mail (ou seja, será preciso pré-definir o nível de formalidade em cada parte da reunião); 4) a possibilidade de compartilhamento dos documentos na tela da plataforma e 5) a definição de o áudio ser aberto para todos ou para algumas pessoas.

A maior virtude do mediador, principalmente na mediação online segundo Bianca Oliveira de Farias e Daniel Brantes Ferreira (2020) é a de transmitir confiança. A mediação online é um processo delicado que pode gerar a desconfiança, o que pode acabar prejudicando o diálogo e a aproximação das partes em relação a resolução do conflito. Quando o mediador consegue trazer a confiança na mediação, a troca de informações começa a fluir, o sentimento de desconfiança quanto a resolução desaparece e as partes se sentem seguras para dialogar em busca de um acordo.

A mediação e a conciliação também se destacam na esfera extrajudicial, sendo utilizadas em vários espaços, impulsionadas inclusive por instituições de ensino. O projeto de extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução, do curso de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – Unijuí, é um exemplo de estímulo à autocomposição, que traz a possibilidade de a população buscar diversos métodos de acesso à justiça, pela mediação, conciliação e negociação. Com atuação desde o ano de 2012, o projeto também se adaptou nesse período de pandemia, realizando mediações na modalidade online.



Portanto, o referido projeto deu espaço para a autocomposição online, passando a realizar atendimentos e encontros virtuais, tudo para continuar incentivando os meios consensuais de solução de conflitos e proporcionar aos envolvidos a capacidade e a oportunidade de resolverem os seus próprios entraves.

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul de Porto Alegre também está promovendo os meios consensuais, segundo notícia que consta no próprio site, a DPE/RS criou o Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC online). Desde o dia 20 de abril de 2020, através desta plataforma as mediações, conciliações e demais métodos autocompositivos poderão se dar de forma online. O atendimento está voltado principalmente para questões relacionadas a guarda, divórcio, alimentos, entre outros objetos que podem ser resolvidos consensualmente.

A DPE também afirma que o novo sistema de atendimento extrajudicial vem dando certo. Conforme notícia publicada no *site*, no mês de junho de 2020, foram realizadas 77 sessões de mediação online, já no mês de julho, foram realizadas 143 sessões. E nas pesquisas de satisfação, grande parcela da população aprovou o formato online. O que demonstra que o formato virtual vem dando certo, e está possibilitando que as partes resolvam os conflitos consensualmente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o presente trabalho pode-se concluir que as relações humanas e as trocas de informações no mundo globalizado estão se dando em um ritmo cada vez mais acelerado, e junto com o crescimento fugaz da população surgem os conflitos, os quais se encontram sob uma ótica paulatinamente mais complexa. Devido esse enredamento o Poder Judiciário não consegue acompanhar e resolver de forma completa e em tempo adequado às minuciosidades e complexidades de cada controvérsia.

Dessa forma, na presente pesquisa, a mediação e a conciliação se mostraram meios autocompositivos aptos a solucionar os conflitos e garantir o acesso à ordem jurídica justa. A mediação se evidencia nas situações que envolvam relações continuadas e a conciliação se ressaltando nos casos em que não há vínculos entre os envolvidos. Ambas categorias



necessitando de um terceiro imparcial qualificado, que consiga identificar o litígio e conduzir as partes para a resolução da controvérsia, a qual é baseada no diálogo.

Com a atual situação global desencadeada pela Pandemia do Covid-19 e a necessidade da mudança para o sistema virtual, vários tribunais acabaram estimulando os meios autocompositivos, que acabaram se tornando alternativas viáveis para a atual realidade. Esses mecanismos estão contribuindo para que haja uma resolução de conflitos em um tempo digno e a consagração do acesso à justiça, a qual acaba restando afetada com o Judiciário fechado.

A autocomposição virtual foi a grande novidade trazida por diversos tribunais e auxiliou para que a população conseguisse buscar o acesso à justiça e a resolução de suas controvérsias durante um período marcado pelo isolamento social. Apesar dos canais virtuais serem uma inovação vinda com a necessidade de um método de resolução diferenciado, eles vieram com muitas vantagens, como a facilidade de acesso e locomoção, o que faz com que eles não sejam somente uma adaptação atual, mas sim, métodos adequados que poderão ser utilizados daqui para frente, até mesmo em uma realidade pós Covid-19. Mas é claro que para isso acontecer há a necessidade de suprir a falta de acesso de uma parte da população, que não possui sequer acesso à internet e conhecimento sobre o funcionamento dos meios digitais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSEF, Beatriz Aláide de Souza. Mediação: um método adequado para o mercado? In: PINTO, Adriano Moura da Fonseca et al. **Estudos sobre a mediação: no Brasil e no exterior: volume I**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

BRASIL. **ATO Nº 025/2020-P**. Dispõe sobre a criação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos Empresariais – CEJUSC - EMPRESARIAL e implantação da mediação empresarial pré-processual e processual no âmbito dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC). Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/static/2021/02/Ato-025-2020P-Cejusc-Empresarial.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BRASIL. **ATO Nº 029/2020-P**. Dispõe sobre a criação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Cidadão on-line – CEJUSC do cidadão on-line – para a implantação da conciliação e da mediação on-line pré-processuais e processuais no âmbito do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/static/2021/02/Ato-029-2020P-Cejusc-Online.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BRASIL. **Enunciado nº 25 da I Jornada de Direito Processual Civil do Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal – CJF**. Disponível em:



file:///C:/Users/User/Downloads/I%20Jornada%20Direito%20Processual%20Civil.pdf.
Acesso em: 10 ago. 2021.

BRASIL. **Enunciado nº 48 FONACOM**. I ao IV FONACOM – Fórum Nacional de Conciliação e Mediação. Disponível em: <http://ajufe.org.br/images/compilados/enunciados/FONACOM-enunciados.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BRASIL. **Resolução Administrativa nº 40/2020**. Nova organização administrativa e normas para o processamento eletrônico dos procedimentos. Disponível em: <https://ccbc.org.br/cam-ccbc-centro-arbitragem-mediacao/ra-40-2020/>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BRITO, Mariana da Silva; PEVA, Rodrigo Soares. A mediação on-line sob o influxo da tecnologia no cenário empresarial: uma abordagem à luz da análise econômica do direito. In: VIEIRA, Amanda de Lima et al. **Coletânea estudos sobre mediação: no Brasil e no exterior: volume III**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Sistema de Mediação Digital na plataforma do Conselho Nacional de Justiça – CNJ**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>. Acesso em: 10 ago. 2021.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Número de mediações online na Defensoria Pública dobrou em julho, em comparação ao mês anterior**. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/numero-de-mediacoes-online-na-defensoria-publica-dobrou-em-julho-em-comparacao-ao-mes-anterior>. Acesso em: 03 jun. 2021.

FARIAS, Bianca Oliveira de; FERREIRA, Daniel Brantes. Negociação e mediação eletrônica. In: PINTO, Adriano Moura de Fonseca et al. **Estudos sobre a mediação: no Brasil e no exterior: volume I**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

HILL, Flávia Pereira. Mediação *online*: remédio adequado contra a proliferação de litígios durante a pandemia. In: BELMIRO, Celso [et al]. **Coletânea estudos sobre mediação: no Brasil e no exterior: volume IV**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

PESSANHA, Quíssila Renata de Carvalho. Online Dispute Resolution (ODR): A solução de conflitos à luz da tecnologia em tempos de pandemia do coronavírus (Covid-19). In: ROSA, Camila da; SPALER, Mayara Guibor. Experiências privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**. ano 3, n. 3, dez. 2018. Disponível em: http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista_esa_8_10.pdf. Acesso em: 10 ago. 2021.

ROSA, Camila da; SPALER, Mayara Guibor. Experiências privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**. ano 3, n. 3, dez. 2018. Disponível em: http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wpcontent/uploads/2018/12/revista_esa_8_10.pdf.



Acesso em: 10 ago. 2021.

SALES, Lilia Maia de Moraes; SOUZA, Mariana Almeida de. **O Sistema de Múltiplas Portas e o Judiciário Brasileiro**. Direitos Fundamentais & Justiça. Ano 5, nº 16, p. 204-220, jul./set. 2011 Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/326707190_O_Sistema_de_Multiplas_Portas_e_o_judiciario_brasileiro. Acesso em: 10 ago. 2021.

SANTANA, Flórency Regina Rodrigues de; CORREA, Felipe Clair de Souza. A mediação como instrumento de pacificação de conflitos: presente e futuro. In: MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro et al. **Estudos sobre mediação: no Brasil e no exterior: volume II**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação: Por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Unijuí, 2010.

SPENGLER NETO, Theobaldo; CROHMAL, Fabiana; SCHWANTES, Helena. A mediação enquanto política pública para resolução de conflitos agrários: o caso do artigo 565, CPC. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. **As Múltiplas portas do conflito e as políticas públicas para o seu tratamento**. Curitiba: Multideia, 2016.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.

UNIJUI - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. **Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução**. Coordenação: Francieli Formentini; Vigência: 2020/2021.

WÜST, Caroline. **Mediação comunitária e acesso à justiça: as duas faces da metamorfose social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.