

**A MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL *ONLINE* COMO UMA ALTERNATIVA  
APROPRIADA PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM TEMPOS  
PANDEMICOS**

**EXTRAJUDICIAL *ONLINE* MEDIATION AS AN APPROPRIATE ALTERNATIVE  
TOWARDS THE RESOLUTION OF CONFLICTS IN PANDEMIC TIMES**

Gabrielle Bezerra Sales Sarlet\*  
Catharine Black Lipp João\*\*

**RESUMO:** Mediante abordagem dedutiva, pesquisa explicativa, exploratória e procedimento bibliográfico, examina-se alguns aspectos do impacto da pandemia de Covid-19 no que toca à resolução dos conflitos públicos e privados e a urgência em enfrentá-los adequadamente. Busca-se refletir sobre a complexidade do emprego dos métodos autocompositivos, especialmente da mediação extrajudicial e da sua utilização por meio das TIC como alternativa a despeito da excessiva judicialização atualmente recrudescida, mas, sobretudo, no intuito de resguardar o efetivo gozo do direito à prestação jurisdicional à luz do ordenamento jurídico brasileiro apesar das implicações da divisão digital ao Estado democrático de Direito.

**Palavras-chave:** Direitos e garantias fundamentais. Autocomposição. COVID-19. Mediação extrajudicial.

---

\* Gabrielle Bezerra Sales Sarlet é advogada, graduada e mestre em Direito pela Universidade Federal do Ceará- UFC. Doutora em Direito pela Universidade de Augsburg- Alemanha com tese validada pelo PPGD-UFGRS. Pós-Doutora em Direito pela Universidade de Hamburgo- Alemanha e igualmente pela PUCRS. Pesquisadora visitante e bolsista do Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Privatrecht - Hamburg- Alemanha (2018), Professora do curso de graduação e no PPGD em Direito na PUCRS- Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Coordenadora do núcleo de estudos e pesquisas em Direito e Literatura na Escola Superior da Magistratura do Rio Grande do Sul (AJURIS) e do Grupo de Proteção de dados juntamente com a Professora Dra. Regina Ruaro na PUC-RS. Integrante do grupo de estudos e pesquisas em Direitos Fundamentais do PPGD da PUCRS e do Grupo de pesquisa em governança cooperativa, compliance, e proteção de dados vinculado ao CNPQ e homologado pela Universidade Presbiteriana Mackenzie - SP. Professora visitante e pesquisadora no Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, Arbeits- und Handelsrecht sowie Rechtsphilosophie - Universidade de Augsburg- Alemanha. Especialista em Neurociências e ciências do comportamento na PUCRS e é Professora dos Cursos de Especialização em Direito Público e Direito de Família da PUCRS. Pesquisadora colaboradora no projeto em rede internacional PUCRS, Alemanha, Espanha e Portugal sobre Proteção de Dados e Saúde e no Projeto sobre Ações Afirmativas na América Latina, Inglaterra e África do Sul, parceria UNOESC, PPGDPUCRS, TALCA / Chile, Universidade de Midlesex /Londres. Participa como pesquisadora do Projeto Religious Beliefs and the Social Brain: Towards a Neuroscience-Engaged Theology John Templeton Foundation vinculado ao PPG de Filosofia sob a supervisão do Prof Dr. Nythamar de Oliveira. Autora de livros em Direito Constitucional e em Bioética publicadas pela NOMOS Verlag (Alemanha) e pela Manole (SP), bem como de dezenas de capítulos de livros e artigos científicos no Brasil e no exterior. Palestrante e participante em Bancas examinadoras em eventos no Brasil e no exterior. Coordenadora do curso de especialização em Direito Digital na PUCRS. Recebeu a menção honrosa de uma das cinquenta mulheres que mais produziu no ano de 2019/2020 pela Open box Science como uma das mulheres pesquisadoras destaque no Brasil, figurando igualmente entre as trinta pesquisadoras destaque na área de Direito e Tecnologia (pesquisa FGV/Law).

\*\* Doutoranda em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Mestre em Direito pela Fundação Escola Superior do Ministério Público (FMP) (2019). Especialista em Direito do Consumidor pela Universidade de Coimbra-Portugal e em Direito Público pela FMP. Bacharel em Direito pela PUCRS.

**ABSTRACT:** Through deductive approach, explanatory and exploratory research and bibliographic technical procedure, this article examines some aspects of the impact of the Covid-19 pandemic on the resolution of public and private conflicts and the urgency of addressing them adequately. It intends to reflect on the complexity of using consensual dispute resolution methods, especially extrajudicial mediation and its use through ICT as an alternative despite the excessive judicialization that is currently on the rise, but, above all, in order to safeguard the effective enjoyment of the right to jurisdictional protection in light of the Brazilian legal system, despite the implications of the digital divide for the Democratic Rule of Law.

**Keywords:** Fundamental rights and guarantees. Consensual dispute resolution. COVID-19. Extrajudicial mediation.

## **CONTEXTO GERAL**

Em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou estar em curso a pandemia do novo coronavírus (COVID-19), a qual rapidamente se expandiu em uma das maiores crises humanitárias da História recente, notadamente pela crise sanitária e, em decorrência, pelos efeitos econômicos e sociais. Assim como o resto do mundo, atualmente o Brasil vivencia os impactos devastadores e ainda não dimensionados da COVID-19, como as incalculáveis mortes, a crise política e o desemprego.<sup>1 2</sup>

O isolamento social se fez necessário, para evitar, na medida do possível, o convívio físico entre as pessoas e, assim, para minimizar os efeitos da doença e para atenuar a curva de contágio, reduzindo a disseminação do vírus. De fato, em face de um contexto de calamidade pública no país, as normativas estaduais e municipais suspenderam algumas atividades comerciais, educacionais, esportivas e culturais.

A propósito, destaca-se que a administração pública pode estabelecer restrições, entre as quais a suspensão à prestação e ao acesso a serviços previstos em termos de parceria e contratos de terceirização, ressaltando os considerados essenciais, ou prioritários.<sup>3</sup>

Com efeito, a crise econômica decorrente da COVID-19 tem sido sentida, ainda que em diferentes graus, por todos os setores, parecendo se alastrar rapidamente de modo a homogeneizar por baixo toda a economia mundial. Como reflexo mais direto no Brasil, é possível identificar um aumento considerável nos conflitos de interesses entre os diferentes atores da sociedade.

Exemplo disso são as inúmeras demandas que tratam do inadimplemento de obrigações contratuais ou, em outro giro, da própria revisão de contratos de diferentes espécies, tanto públicos, quanto privados, causando prejuízos sem precedentes. Oportunamente não se deve olvidar que, mesmo diante de situações com essa proporção, a natureza inerte do judiciário não expressa qualquer tipo de negligência, caracterizando-se, de fato, como um traço nuclear daquele Poder.

De qualquer sorte, os conflitos decorrentes ou acirrados com a pandemia exigem uma resposta efetiva e expedita, tendo escopo notadamente no catálogo dos direitos e garantias fundamentais constitucionalmente assegurados em 1988, sobretudo em razão do comprometimento e da gravidade (IANNI, 1997, p. 33) do contexto atual.

---

<sup>1</sup> Sobre as consequências da crise do coronavírus no mundo do trabalho, com a suspensão de contratos de trabalho, redução de salários, demissões, etc., ver (MELO, 2020).

<sup>2</sup> Aponta-se que, em 2020, o Brasil, segundo os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD COVID19), “alcançou a marca de 28,6 milhões de pessoas que queriam um emprego, mas enfrentaram dificuldades para se inserir no mercado de trabalho, seja por falta de vagas ou receio de contrair o novo coronavírus”. (SARAIVA; BARROS, 2020).

<sup>3</sup> Tal hipótese é contemplada pelo art. 65 do Decreto n. 20.534/20 do Município de Porto Alegre (PORTO ALEGRE, 2020).

A despeito disto alguns Tribunais, e.g., determinaram a suspensão do curso dos processos a fim de evitar a aglomeração de pessoas em suas instalações tendo em vista a adoção do regime de Plantão Extraordinário.<sup>4</sup> Além disso, é sabido que o Poder Judiciário já enfrenta uma quantidade elevada de demandas, tendo encerrado o ano de 2018 com 78,7 milhões de processos em tramitação, conforme o relatório “Justiça em Números” publicado pelo Conselho Nacional de Justiça em 2019 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019, p. 79).

Urge, destarte, questionar se o Poder Judiciário se encontra apto para a possível avalanche de ações decorrentes da pandemia sem comprometer a celeridade e, assim sendo, a qualidade da prestação jurisdicional, vez que se trata de uma garantia nuclear na estrutura do Estado democrático de Direito.

Em face disso, intenta-se abordar de modo minudente a empregabilidade dos métodos autocompositivos, em especial a partir do uso das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC), isto é, da mediação extrajudicial *online*, como uma forma de resolução de conflitos em tempos pandêmicos que seja adequada à moldura constitucional, à higidez do sistema de justiça e ao emolduramento advindo do ordenamento normativo vigente no intuito de resguardar o efetivo gozo do direito à prestação jurisdicional.

Para tanto, mediante uma abordagem dedutiva, explicativa, exploratória e de procedimento bibliográfico, examinar-se-á alguns dos principais aspectos do impacto da pandemia de Covid-19, em particular no que toca à resolução dos conflitos públicos e privados e, conseqüentemente, à urgência em enfrentá-los de forma apropriada ao dever fundamental do Estado de garantir o acesso à justiça.

## **2- OUTRAS MODALIDADES DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E O PAPEL DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS**

No final dos anos setenta, Cappelletti já havia entendido que, em um sistema jurídico moderno, a efetivação do acesso à justiça era determinante para a garantia a todos dos seus direitos substantivos, na medida em que “a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 11-12).

Para o autor, o interesse em torno do acesso efetivo à justiça, visto como um dos pontos principais da processualística moderna, manifestou-se em três “ondas”, das quais a última estava focada “no conjunto geral de meios instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 67-68).

---

<sup>4</sup> O regime de Plantão Extraordinário foi estabelecido pela Resolução n. 313 do CNJ, em março de 2020 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020a), cujo prazo de vigência está, até o momento, prorrogado até 14 de junho de 2020, conforme Portaria n. 79 do CNJ (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020b).

Nessa terceira onda, alguns movimentos foram examinados, entre os quais a aceitação das limitações enfrentadas pelo Poder Judiciário e o uso de métodos alternativos para superar os obstáculos inerentes às demandas judiciais. Nessa toada, ante à insuficiência do Poder Judiciário para resolver sozinho todos os conflitos a ele submetidos e de seu caráter eminentemente inercial, fortalece-se a ideia de os tribunais estatais não serem os únicos foros para a resolução dos conflitos. Dito de outro modo, cabe à atuação da sociedade civil um papel muito relevante nesse cenário.

Essas outras opções de acesso à justiça são comumente denominadas como métodos alternativos de resolução de disputas [*alternative dispute resolution*] (“ADR”), cujo emprego do termo “alternativo” não poderia, contudo, ser entendido como “substituto” ao método tradicional/judicial. Uma coisa não implica necessariamente em outra, devendo-se primar pela conjugação de esforços, vez que o primordial é a pacificação/resolução dos litígios e, desta maneira, a atuação da sociedade e dos agentes públicos se torna elementar.

Assim, muito embora sejam conhecidas como “alternativas”, vem sendo desenvolvida a ideia de que “a atual tecnologia teórica e prática das abordagens de ADR para questões jurídicas seria melhor descrita como resolução de disputas ‘adequada’, ao invés de resolução de disputas ‘alternativa’” (MEADOW, 2002, p. 43). Essa alteração decorre do fato de que “a expressão adquiriu uma conotação negativa, pois permite a interpretação de que tais mecanismos sejam segundas opções, ou seja, inferiores à via litigiosa jurisdicional” (MAZZEI; CHAGAS, 2018, p. 329), quando, em realidade, “aos olhos do CPC não existe superioridade da justiça estatal aos demais meios de solução de controvérsias” (DIDIER JÚNIOR; ZANETTI JÚNIOR, 2017, p. 37).

A despeito de consistir em uma opção extrajudicial, verifica-se que o próprio Poder Judiciário também pode se utilizar – e *deve* estimular tal uso – de métodos autocompositivos no tratamento das lides, visando incentivar uma resolução amigável do conflito, com respeito aos direitos humanos e fundamentais, no menor intervalo temporal. Nesse sentido, foi instituída pelo Conselho Nacional de Justiça, em 2010, a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade (artigo 1º da Resolução n. 125), entre os quais a mediação (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

A Emenda constitucional 45 de 2004, à guisa de exemplo, introduziu o inciso LXXVIII que, em conjunto com o XXXV do artigo 5º da CF/88 afirma o direito à prestação jurisdicional circunstanciado pelo dever de obediência à razoável duração do processo.

Alerta-se, todavia, que o direito de ação não se exaure na mera apresentação da inicial tampouco com o direito de pedir a resolução do conflito, mas, sobretudo, implica no direito à participação no processo bem como na observância do devido processo, da ampla defesa e do contraditório e, dessa maneira, na obtenção da tutela jurisdicional do direito. Assim, não custa reafirmar que deve ser mediante o emprego de procedimento adequado à natureza da demanda (MARINONI, 2014, p. 363).

O Código de Processo Civil de 2015 inovou em relação ao seu antecessor ao prever, no rol das normas fundamentais, a promoção pelo Estado da solução consensual dos conflitos sempre que possível (artigo 3, § 2º), bem como o dever de estímulo a tais métodos por todos os operadores do Direito, inclusive no curso do processo judicial (artigo 3, § 3º).

É nesse contexto que estão inseridos os métodos autocompositivos, ou seja, a mediação, a conciliação e a negociação. Tais métodos visam solucionar de maneira pacífica, por meio de concessões recíprocas a serem estabelecidas em um acordo, controvérsias que versem sobre direito patrimonial inteiramente disponível ou direito patrimonial indisponível naquilo em que é passível de transação (caso em que eventual acordo deve ser homologado em juízo com a oitiva do Ministério Público). Portanto, a despeito de suas peculiaridades, todos os métodos autocompositivos se pautam pela livre autonomia da vontade das partes conflitantes, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais.

A negociação se diferencia da mediação e da conciliação na medida em que são as próprias partes que buscam firmar o acordo, sem a intervenção de um terceiro imparcial. Por sua vez, na mediação o terceiro imparcial auxilia na manutenção do diálogo e da ordem para que as partes, de maneira cooperativa, construam, por si mesmas, a solução da controvérsia, enquanto, na conciliação, o terceiro imparcial interfere diretamente, podendo sugerir soluções, na resolução do conflito.

A essência da mediação, deve-se grifar, é realçada pelo protagonismo das partes que são levadas, a despeito de qualquer espécie de discurso diretivo, a compreender a relevância da composição de pautas alternativas para a solução da lide e, conseqüentemente, a exercer uma postura ativa, responsável, solidária e resiliente.

Em regra, a conciliação é indicada para os conflitos em que não há vínculo anterior entre as partes, diferentemente da mediação, cuja indicação se dá para os conflitos em que há vínculos continuados nas relações.<sup>5</sup> Assim, a mediação se mostra apropriada nas situações em que se pretende que as relações entre as partes envolvidas sejam preservadas após a solução da controvérsia. Destaque-se que entre as vantagens do uso desses meios extrajudiciais, encontra-se a celeridade no tratamento do conflito, no qual, inclusive, as próprias partes têm liberdade para fixar o respectivo procedimento negocial.

Há uma diferença basilar entre uma negociação celebrada pelas partes com o auxílio de um facilitador imparcial em relação ao tempo do processo judicial. No âmbito do Judiciário, segundo os dados mais recentes apurados pelo CNJ, para receber uma sentença, o processo em uma vara estadual leva, em média, 2 anos e 4 meses, desde a data de ingresso, sendo este tempo triplicado na fase de execução até a sua baixa (7 anos e 6 meses) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019, p. 150).

Além disso, a utilização de métodos autocompositivos tende a reduzir para as partes os custos envolvidos na tentativa de solucionar a controvérsia, notadamente porque não há a

<sup>5</sup> A referida preferência para a atuação do conciliador ou do mediador está prevista no artigo 165, §2º e 3º do Código de Processo Civil.

necessidade de produção de provas, bem como são evitados os elevados gastos com as custas judiciais (despesas dos atos realizados ou requeridos pelas partes no processo) e com os honorários de sucumbência. Com isto, evidencia-se ainda a possibilidade de evitar os danos desnecessários aos bens em litígio.

Outro benefício, deve-se sublinhar, é a efetividade de resultados, na medida em que são as próprias partes que consensualmente constroem uma solução formatada a partir da natureza do conflito. Isto é, a justiça obtida, traduzida na celebração do acordo, efetivamente satisfaz, pois resulta da própria vontade das partes envolvidas, eliminando a ideia de “vencedor e perdedor”. Afasta-se, outrossim, a lógica binária do tudo ou nada e, à vista disso, a litigância recidivante.

Desta maneira, pode-se observar uma presumível definitividade quanto ao tratamento do conflito, já que “como a solução do conflito é decidida pelos próprios envolvidos, sem a opinião do mediador, os acordos são mais efetivos, espontaneamente cumpridos e também previnem a reedição do conflito” (OAB/MG, 2009, p. 10). A propósito, o que se tem em vista é a produção de uma discursividade de uma paz emulada pelas partes no gozo de seus direitos, alicerçados pela sua atuação autônoma e responsável, independentemente de uma ação diretiva.

### **2.1- O uso da mediação extrajudicial *online* nas demandas advindas com a crise decorrente da covid-19.**

Diversas controvérsias oriundas da crise vêm sendo observadas em larga escala, em todas as áreas do direito, como civil, consumidor, trabalho, administrativo, etc. Uma das preocupações que precisam ser enfrentadas é a avalanche de processos judiciais para resolver tais situações conflituosas (SOARES, 2020).<sup>6</sup>

A respeito da relação pautada pela dispendiosa contraposição adversarial ao invés de se dar prioridade à solução consensual de conflitos, Juarez Freitas considera a manutenção dos jogos de soma zero “um apego lastimável ao *status quo* que sonega ganhos diretos e externalidades benéficas do consenso sério. A lógica do tudo ou nada é uma postura hermenêutica indefensável no plano de princípios e no campo das regras” (FREITAS, 2017, p. 32).

Em um país em que a cultura é a do litígio perante o Poder Judiciário, com milhões de ações ajuizadas todos os anos, outras formas, além das tradicionais, para solução de impasses

---

<sup>6</sup> Veja-se que, na Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul, foi contabilizado, entre março e abril de 2020, 23 mediações, representando crescimento de 156% frente aos 9 processos realizados em período imediatamente anterior à adoção de medidas de restrição às atividades econômicas no Estado, entre fevereiro e março. Já o número de audiências subiu de 12 para 47 nesse intervalo - expansão de 292%. Destaca-se que a maioria das demandas tem relação com a crise do coronavírus, seja por aspectos sanitários ou econômicos. Sobre o aumento da procura pela mediação de conflitos entre empregados e empregados na Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul, ver (SOARES, Fernando, 2020).

devem, mais do que nunca, ser estimuladas, sob pena de se vivenciar um colapso no sistema estatal de prestação jurisdicional e comprometer significativamente o efetivo acesso à justiça.

Além disso, pela própria natureza de muitos conflitos originados neste momento de crise, pode-se inferir que a mediação se mostra como o melhor meio para a solução da controvérsia. Vários são os casos em que as partes envolvidas na relação jurídica têm a preocupação com a preservação do seu relacionamento, embora estejam em um conflito pontual por questões decorrentes da presente crise.

Isso fica evidenciado, e.g., nos contratos de aluguel, nos contratos bancários, nos contratos de trabalho, nos contratos administrativos de prestação de serviços de natureza continuada. Aliás, nas controvérsias envolvendo relações de trato contínuo, é provável que sejam necessárias muitas negociações ao longo do tempo, a depender da necessidade das partes no decorrer desse momento imprevisível que é resultante da pandemia.

No entanto, tal renegociação da solução poderia não ser possível em um processo judicial, em razão do estabelecimento da coisa julgada, de modo que a mediação extrajudicial se mostra preferível. Ademais, atravessa-se um período de assombro e de expectativa no qual o ambiente jurídico, tal qual reflexo da situação em geral, pode ser considerado extremamente instável.

De toda sorte, as decisões judiciais têm sido muito divergentes, de maneira que as partes não têm nenhuma previsibilidade quanto ao resultado ao ingressarem no Judiciário, já que ainda não há entendimento pacificado sobre a matéria – o que pode levar tempo para ocorrer.

Segundo o Banco Mundial, à guisa de ilustração, a pandemia da COVID-19 encolherá a economia global em 5,2% este ano, representando a recessão mais profunda desde a Segunda Guerra Mundial. Dentre os efeitos da crise, destaca-se um aumento dramático da pobreza extrema. De acordo com o relatório prospectivo, os países mais atingidos são aqueles em que a pandemia foi mais grave e onde há uma forte dependência do comércio global, turismo, exportações de commodities e financiamento externo. Para o Brasil, a projeção é de queda de 8% (BANCO MUNDIAL).

Tal cenário recrudescido pelas incertezas pode ser clarificado, como outrora se fez menção, pelas demandas envolvendo a redução de aluguel comercial em decorrência da pandemia. Veja-se que, por um lado, há o entendimento de não conceder, em antecipação de tutela, a redução dos aluguéis, pois “a relação entre as partes é estabelecida por contrato livremente pactuado e que a locadora também pode estar amargurando prejuízos em razão da pandemia causada pelo COVID 19” (SÃO PAULO, 2020a). Por outro lado, há casos perante o mesmo tribunal em que é determinada tal redução do aluguel a 50% do valor contratual, na medida em que a impossibilidade de uso do imóvel em razão do estado de calamidade “provocou o desequilíbrio no relacionamento das partes, tornando necessária a revisão” (SÃO PAULO, 2020b).

Outra fonte de vívida preocupação extrai-se do conteúdo da Medida Provisória 936/2020, cujo projeto de conversão foi recentemente aprovado pelo Senado Federal e que, em



síntese, enceta um panorama em que os salários e as jornadas de trabalho podem ser reduzidas, gerando uma conjuntura propícia aos conflitos, especialmente de natureza jurídica.

Assim, é possível sublinhar que, em razão da crise atual que afeta a todos, mas, mais especificamente à classe trabalhadora e aos autônomos, todas partes das relações jurídicas tenham, de qualquer sorte, pleitos válidos, de modo que uma declaração de “vencedor” a uma delas, a partir da escolha do interesse jurídico preponderante pelo magistrado, acabaria por ferir um direito legítimo da outra. Nessa altura, dessarte, não é irrazoável considerar que todas as partes têm em certa medida razão nesse momento, e isso é um grande obstáculo para solucionar os conflitos em uma perspectiva de tudo ou nada.

Então, verifica-se que, em diversas controvérsias decorrentes da crise do COVID-19, a mediação se mostra como uma alternativa adequada para a sua solução, uma vez que, além de ter menos custos e ser mais célere, contribui para a preservação do relacionamento saudável, evita resultados incertos, de modo que, em razão da autoria na solução, atende em certa medida aos interesses de ambas as partes.

Não custa advertir que não apenas as controvérsias decorrentes da pandemia podem se beneficiar do uso da mediação extrajudicial, mas igualmente aquelas que naturalmente ocorrem nas relações jurídicas de modo geral. Certo é que “as partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa” (artigo 4º do Código de Processo Civil) em face da moldura constitucional.

No entanto, como salientado, a aplicação das medidas sanitárias de caráter emergencial fez com que os tribunais fechassem as suas portas, suspendendo os prazos processuais e, assim, obstruindo o curso dos processos que envolvam situações não consideradas urgentes. Trata-se de uma circunstância que, nesta altura, embora seja necessária, acaba por prejudicar o efetivo acesso à justiça em tempo hábil.

Além disso, é imprescindível neste momento de pandemia ressaltar a possibilidade, prevista em lei, de realização da mediação pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo (artigo 46 da Lei 13.140/2015). Isso é particularmente importante considerando as necessárias medidas de distanciamento, isolamento social e de quarentena. Restando, portanto, saber se a mediação que venha a ser realizada com a interação da tecnologia é capaz de preservar os aspectos que a tornam uma alternativa adequada para o efetivo acesso à justiça.

Nesse contexto, trata-se da chamada Resolução Online de Disputas ou do acrônimo em inglês “ODR” [*Online Dispute Resolution*], que é “frequentemente referida como a sinergia entre a ADR e a tecnologia da informação e comunicação” (CORTÉS, 2017, p. 44-45). A noção de Tecnologia da Informação e da Comunicação (“TIC”) expressa a ideia de um concerto entre a informática e as telecomunicações para processar, disseminar e gerenciar informações.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> A conceituação das tecnologias da informação e comunicação, “em geral, oscila entre limitá-las às atividades desenvolvidas pelos recursos da informática (priorizando a automatização de tarefas) ou, ainda, entendê-las como

É possível distinguir a ODR da tradicional ADR pelo fato de que “as características exclusivas da ODR giram em torno do seguinte: (1) comunicação à distância e (2) a inteligência da máquina” (EINY; KATSH, 2014, p. 23). Nesse sentido, a ideia central da ODR é a possibilidade de resolver certas barreiras na resolução de disputas mediante o emprego da tecnologia.

Um dos elementos próprios da ODR é o que Katsh e Rifkins denominaram, em 2001, de “quarta parte” (KATSH; RIFKIN, 2001, p. 93), traduzindo a ideia de que a tecnologia pode auxiliar a “terceira parte” humana. Isto é, enquanto se diz que a mediação é uma prática que envolve uma “terceira parte”, o mediador, fala-se em “quarta parte” para se referir às tecnologias da comunicação e da informação utilizadas no processo de resolução de disputas. Por decorrência, nos processos de ODR, há as partes em conflito e o terceiro imparcial e/ou uma quarta parte tecnológica. Dessa maneira, a “ODR é um excelente exemplo de como a tecnologia moderna e a resolução de disputas podem interagir” (WRBKA, 2015, p. 98).

A ODR proporciona às partes mecanismos “sincrônicos” e “assincrônicos” para resolver, à distância, os seus conflitos, por meio de um ambiente virtual. Na convenção de mediação, as partes podem acordar o grau de intervenção das novas tecnologias no procedimento, conforme as suas necessidades e as necessidades próprias do conflito, podendo “acordar, por exemplo, a utilização de mensagens escritas de forma assíncrona e uma sessão sincrônica mediante videoconferência das três partes do conflito com o objetivo de subscrever o acordo final” (CHAMORRO, 2017, p. 339-340).

A mediação *online*, “com o seu fácil acesso à tecnologia, é viável para atingir o objetivo do processo, aumentando a flexibilidade e assegurando o cumprimento das regras e procedimentos” (ZHAO, 2018, p. 190). Isso significa que “a mediação *online* permite combinar a necessidade de rigidez nos prazos com a flexibilidade do procedimento de mediação levando em conta as necessidades das partes e do próprio conflito” (CHAMORRO, 2017, p. 393).

Percebe-se que a tecnologia presente nessas mediações se mostra naturalmente apta a alcançar a flexibilidade buscada no processo mediativo, vez que, ao contar com a particularidade da sua forma assíncrona, as partes podem escolher quando responder umas às outras conforme lhes for mais conveniente, o que, inclusive, pode contribuir para que os participantes processem melhor as informações e, nesse sentido, disponham de tempo para efetivar os acordos e evitar decisões açodadas.

Ainda, a mediação *online* não apenas “permite às partes e ao mediador terem um melhor acesso à informação, mais opções para comunicação, mas também os ‘força’ a expressarem melhor as suas mensagens ao controlar os processos de comunicação e estabelecer limites de saída de informações” (ZHAO, 2018, p. 179). Trata-se de benefícios próprios da comunicação *online*. Em relação à importância da expressão emocional, que comumente é atribuída à mediação, importa observar que estudos empíricos já concluíram que “não há indicativos de

---

a aplicação de seus diferentes ramos na geração, processamento e difusão de informações (ênfatisando a manipulação e organização de dados para posterior utilização)” (VELOSO, 2011).

que a comunicação-mediada pelo computador seja um meio impessoal, nem de que *online* seja mais difícil de comunicar emoções” (DERKS; FISCHER; BOS, 2008, p. 780).

É preciso destacar que, com auxílio de um mediador imparcial, são as próprias partes que identificam as questões em conflito para fins de encetamento das opções alternativas que lhes permitam resolver a controvérsia em sede de um acordo. No que diz respeito à “quarta parte” no processo mediativo, o uso da tecnologia pode auxiliar, melhorar ou complementar o papel do mediador em várias tarefas, como mediante o uso de “modelos e formulários estruturados que, ao serem empregados para permitir aos usuários escolher entre várias opções, comparam as escolhas feitas pelas partes e realçam potenciais áreas de acordo” (KATSH; RULE, 2016, p. 330).

Assim, considera-se que a mediação *online* é uma forma capaz de cumprir com os objetivos fundamentais da mediação, dentre os quais estão a troca de informações, a promoção de um nível produtivo de expressão emocional, a flexibilidade do procedimento, a análise realística das alternativas e o estímulo para soluções que combinem os principais interesses das partes envolvidas.

Por oportuno, deve-se ainda esclarecer que as mediações *online* podem ser institucionais ou *ad hoc*. Na mediação institucional, as partes convencionam uma instituição que será responsável por administrar o procedimento mediativo, o qual observará eventual regulamento pré-estabelecido pela respectiva câmara de mediação. Já a mediação *ad hoc* ocorre sem apoio institucional, sendo as regras procedimentais inteiramente construídas pelas partes envolvidas.

## **2.2- Notas prospectivas e desafios das mediações *online***

Além das instituições privadas, também é possível que existam provedores de ODR públicos, identificados por instituições públicas que incorporam a tecnologia ODR para o tratamento dos conflitos que lhe são submetidos.

Embora esteja suspenso desde novembro de 2018, a fim de passar por reformulações, é possível citar, como exemplo de provedor público no Brasil, o Sistema de Mediação Digital criado em 2016 pelo Conselho Nacional de Justiça (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016),<sup>8</sup> cuja plataforma gratuita, acessada pelo computador, *tablet* ou *smartphone*, possibilitaria as partes construir seus acordos de forma autônoma. Considera-se como um ponto emblemático a ser observado nesta reformulação do sistema a importância de a plataforma ser de fácil utilização e, deste modo, ser acessível e utilizável por todos os usuários, incluindo, na medida do possível, os usuários mais vulnerabilizados.

<sup>8</sup> Com a ementa de 2016 à Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, a criação do referido sistema digital é prevista como uma das atribuições deste órgão público, na medida em que é competente para organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação (artigos 4 e 6, inciso X, da Resolução n. 125) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

Em rigor, entende-se que a mediação realizada com a interação da tecnologia preserva os aspectos que a tornam uma alternativa adequada para o efetivo acesso à justiça. No entanto, não há dúvida que, conforme novo relatório da ONU de 2020, “aqueles com mais recursos, sejam humanos ou financeiros, estão melhor posicionados para tirar proveito do desenvolvimento de tecnologias inovadoras” (NAÇÕES UNIDAS, 2020, p. 78).

Em face disso, não se pode desconhecer que esta espécie de ODR possui atualmente algumas limitações, principalmente em se tratando de grupos vulneráveis e hipossuficientes, como, entre outros, os mais idosos<sup>9</sup> e os menos instruídos.

Segundo os dados mais recentes do IBGE, referentes ao ano de 2018, embora a internet tenha sido utilizada em 79,1% dos domicílios do Brasil,<sup>10</sup> veja-se que, nos mais de 14 milhões de domicílios em que não havia a sua utilização, os três maiores motivos foram a falta de interesse em acessar a internet (34,7%), o serviço de acesso à internet ser caro (25,4%) e nenhum morador saber usar a internet (24,3%) (IBGE, 2019, p. 36 e 39). Evidencia-se, daí, que a falta de recursos econômicos, de acesso à educação formal e, especificamente, de instrução digital são alguns dos principais motivos que dificultam a participação no ciberespaço, e, logo, apresentam-se como obstáculos ao acesso à justiça por meio da mediação *online*.

Não se pode descuidar que a divisão digital, juntamente com os riscos referentes ao possível uso descuidado de dados pessoais, com especial atenção voltada aos dados sensíveis que, por uma questão de delimitação objetiva, não cabe tratar nesse artigo, consistem em um dos agravos ao núcleo do Estado democrático de Direito, a dizer, à ideia de isonomia que, em síntese, formaliza-se mais apropriadamente por meio do princípio e do direito à igualdade.

Com efeito, voltando-se para o paradigma constitucional em vigor no sistema normativo brasileiro, a igualdade obteve lugar de acentuado destaque em várias passagens, a começar pelo Preâmbulo, em que a igualdade integra o rol dos valores centrais da ordem jurídico-constitucional. Além disso, a igualdade se apresenta no texto da constituição de 1988 tanto como princípio estruturante do próprio Estado Democrático de Direito, quanto na condição de norma impositiva de tarefas para o Estado, sobretudo na medida em que dispõe sobre a redução das desigualdades regionais e a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, de raça, de sexo, de cor, de idade e de quaisquer outras formas de discriminação.

Ocorre que, de certa maneira, as políticas de inclusão digital do governo federal são recentes, pois só em 2009 foi instituído o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades (Decreto n. 6.991/2009). Entre os diversos programas e os projetos institucionais

---

<sup>9</sup> No Brasil, entre os que usam, de modo geral, a internet, apenas 25% tem 65 anos ou mais (NAÇÕES UNIDAS, 2019, p. 210).

<sup>10</sup> Aliás, é preciso ressaltar que, mesmo nos domicílios em que há o uso da internet, não necessariamente os usuários detêm acesso a este tipo de informação, pois, através de pesquisas realizadas, já foi identificado que “há uma parcela grande da sociedade que possui acesso à Internet, mas somente a utiliza para jogos etc. Não se dão conta que possuem um instrumento de efetivação da cidadania mais poderoso do que possam imaginar” (ALMEIDA FILHO, 2011, p. 95).

implementados ao longo dos anos,<sup>11</sup> cita-se o que foi iniciado, em 2018, isto é, o Programa Internet para Todos.<sup>12</sup>

Em 2018 foi igualmente assinado o Decreto presidencial que menciona o objetivo específico das políticas relativas à inclusão digital, que devem levar o acesso às TICs para as localidades remotas ou com prestação inadequada ou inexistente desses serviços e para a população em situação de vulnerabilidade social (artigo 5º, inciso I, alíneas a, b e c) (BRASIL, 2018).

Deve-se alertar que aqueles que têm mais necessidade no âmbito do acesso à justiça são igualmente aqueles que também se encontram excluídos digitalmente, ou seja, um relevante contingente populacional rechaçado do gozo dos direitos humanos e fundamentais, permanecendo igualmente invisibilizado, tanto social quanto juridicamente.

Impende alinhar que, os indivíduos que não têm acesso à internet “encontram-se, pois, alijados em sua cidadania duplamente: primeiro porque muitas vezes desconhecem seus próprios direitos ou os mecanismos digitais de acesso a eles; segundo quando não têm acesso à internet e não conseguem, por exemplo, reclamar seus direitos” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 235).

Já é reconhecido que “estar inserido digitalmente passa a ser considerado um direito dos cidadãos (...) uma obrigação para os poderes públicos, vez que inevitavelmente na sociedade informacional associa-se a inclusão digital como uma forma de inclusão social” (LEMOS; COSTA, 2005, p. 02).

Enfatiza-se, nessa linha argumentativa, que o artigo 27 do Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965/2014) contempla a inclusão digital e a redução das desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do País, no acesso às TICs, como deveres do Estado para fomentar a cultura digital e promover o uso da internet como ferramenta social. Entretanto, ainda tramita no Congresso a Proposta de Emenda Constitucional n. 185/2015, que busca acrescentar o inciso LXXIX ao artigo 5º da Constituição Federal, para assegurar a todos o acesso universal à internet entre os direitos fundamentais do cidadão (BRASIL, 2015). Muito embora, já não caiba mais desconhecer a sua natureza de direito fundamento implícito, facilmente extraível do texto constitucional vigente.

Portanto, urge não só “aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e se empenhar para oferecer acesso universal e a preços acessíveis

<sup>11</sup> Sobre os demais programas, ver (GOMES; DUARTE; ROCILLO, 2020).

<sup>12</sup> De acordo com as informações do próprio sítio eletrônico do programa, o “Internet para Todos” tem por objetivo prover conexão às pessoas que vivem em uma localidade de um município. No Brasil há mais de 30.000 localidades sem a conexão ou com prestação inadequada de serviço de acesso à internet. O Internet para Todos não oferecerá o serviço gratuito, mas a preços reduzidos, pois a empresa tem um ônus para manter a infraestrutura de conexão. Entretanto, a empresa que atender essas localidades, por ter as garantias e isenções oferecidas pelo Programa, poderá oferecer um produto com um preço menor (BRASIL, 2020).

à internet”,<sup>13</sup> mas igualmente promover o acesso à informação e, notoriamente, à educação integral. Assim, aliado a um provedor público de ODR, será possível assegurar o direito de acesso à justiça por meio da mediação *online* em uma extensão que abrange a todos sem discriminações, inclusive envolvendo em uma teia democrática aos usuários mais vulneráveis.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A complexidade da crise advinda com a COVID-19 é sentida, ainda que em diferentes graus, por todos os setores, ou seja, caracteriza-se como algo sem precedentes na História recente e, nessa medida, carece ainda de tempo para se alcançar e, nessa medida, precisar os seus múltiplos efeitos.

De qualquer sorte, dentre as repercussões mais acentuadas, torna-se possível identificar um aumento considerável nos conflitos de interesses entre os diversos atores da sociedade civil, os quais exigem uma resposta efetiva, com base nos direitos humanos e fundamentais, resguardando-se naturalmente o tempo proporcional à solução tendo em vista a urgência imposta pela gravidade da atual conjuntura.

Além das dificuldades decorrentes da elevada quantidade de processos em tramitação e do significativo tempo de duração do processo judicial, vive-se, no presente momento, uma instabilidade política e jurídica que se manifesta, outrossim, na imprevisibilidade quanto ao resultado das demandas. Quadro que se agrava tendo em vista o panorama de desigualdade social e de exclusão que, juntamente com uma exacerbada tendência à litigância, caracterizam o cenário nacional.

Ante a incapacidade do Poder Judiciário para resolver sozinho todos os conflitos a ele submetidos, fortalece-se a ideia de que os tribunais estatais não são os únicos foros para a resolução dos conflitos. Em outro sentido, atrela-se à sociedade civil o papel de protagonista nesse quadro emoldurado pela Constituição de 1988. É, destarte, nesse contexto que os métodos autocompositivos, em especial a mediação extrajudicial, tornam-se mais apropriados para encetar uma solução para algumas das muitas controvérsias sociais, sobretudo as advindas nesse período pandêmico.

Obviamente que, nessa altura, tem-se em vista o fato de que as pautas de solução advindas com o emprego da mediação são particularizadas pela maior economicidade de tempo e de recursos financeiros, bem como por uma maior taxa de efetividade. Tem-se ainda em mente que, em razão do exercício de direitos exigir uma capacidade mínima quanto à informação e à educação, atrela-se os setores público e privado em uma composição de responsabilidade e de solidariedade que impulse a massa de invisibilizados a saírem da condição de exclusão total.

---

<sup>13</sup> Trata-se justamente de uma das metas (9.c) do 9º Objetivo de Desenvolvimento Sustentável previsto na Agenda 2030, adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável em 2015 (NAÇÕES UNIDAS. 2015).

Verifica-se igualmente que a mediação pode e deve ser realizada em sinergia com as tecnologias da informação e comunicação (TIC), atualizando-se quanto aos prognósticos da sociedade informacional, mas, preservando os seus aspectos essenciais que, de modo incontestável, a torna uma alternativa muito adequada para o efetivo acesso à justiça. Tal perspectiva é particularmente valorosa considerando a necessidade da tomada de medidas de distanciamento, de isolamento social, de *lockdown* e de quarentena que, visando controlar a pandemia, podem perdurar por um tempo, por ora, indeterminado.<sup>14</sup>

Entende-se, por outro lado, que, em consonância com o que exsurge do texto constitucional em vigor, a proeminência da divisão digital coloca em xeque a propositura de qualquer tipo de práticas que, em si, possam vir a adensar o fosso de exclusão em que, de forma excrescente, uma significativa parcela da população brasileira ainda se encontra.

Urge, portanto, a elaboração de políticas públicas que, ao contrário das empreendidas até o momento, sejam efetivas e adequadas ao enfrentamento do atual problema da divisão digital, proporcionando uma concreta inclusão e, assim, tornando a possibilidade do emprego da mediação *online* cada vez mais compatível com o sistema constitucionalmente erigido e, em especial, com a paleta de direitos, de deveres e de garantias fundamentais.

*Last, but not least*, entende-se que se deve adensar no uso da mediação *online*, sobretudo em razão do que repercute do momento pandêmico, na medida em que se entende que, deste modo, se projeta e se evidencia cada vez mais a urgência pela inadiável ação dos poderes públicos que, sem dúvidas, têm como dever primordial combater essa discrepância da divisão digital no panorama brasileiro e, assim, garantir o acesso e a perfectibilização da justiça.

---

<sup>14</sup> Veja-se que já há instituições do setor privado que pretendem manter um número considerável de funcionários em *home office* mesmo no pós-pandemia, já que este formato de trabalho melhorou a produtividade de algumas áreas e poderá reduzir mais despesas, tais como gastos imobiliários. (MOREIRA; BIGARELLI, 2020)

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, José Carlos de. **Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no brasil**. 4. ed. São Paulo: Forense, 2011.

BANCO MUNDIAL. **Global economic prospects, june 2020**. Washington: World Bank Publications, 2020. Disponível em <https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects> Acesso: 16.jun. 2020

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. **Proposta de emenda à constituição n. 185/2015**. Brasília, 17 de janeiro de 2015. Disponível em <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2075915> Acesso: 19 jun. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 9.612, de 17 de dezembro de 2018**. Dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações. Brasília, 17 de dezembro de 2018. Disponível em [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9612.htm#art14](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9612.htm#art14) Acesso 19 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Programa internet para todos**. 2020 Disponível em [https://internetparatodos.mctic.gov.br/portal\\_ipt/opencms](https://internetparatodos.mctic.gov.br/portal_ipt/opencms) Acesso: 19 jun. 2020

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Traduzido por Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988.

CHAMORRO, María José Catalán. **Acceso a la justicia de los consumidores a través del adr y del odr**. 2017. 543 f. Tese (Doutorado em Direito Processual). Universitat de València, Faculdade de Direito, Valência, 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf) Acesso: 04 jun. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação digital. justiça a um clique**. 2016. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/> Acesso: 18 jun. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria n. 79 de 22/05/2020**. Prorroga o prazo de vigência das Resoluções CNJ nº 313/2020, nº 314/2020 e nº 318/2020. Brasília, 22 de maio de 2020b. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3326> Acesso: 08 jun. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do



Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, 29 de novembro de 2010. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156> Acesso: 18 jun. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 313 de 19/03/2020**. Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. Brasília, 19 de março de 2020a. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249> Acesso: 08 jun. 2020

CORTÉS, Pablo. **The law of consumer redress in an evolving digital market: upgrading from alternative to online dispute resolution**. Nova York: Cambridge University Press, 2017.

DERKS, Daantje; FISCHER, Agneta; BOS, Arjan. The role of emotion in computer-mediated communication: a review. **Computers in Human Behaviour**, Amsterdã, v. 24, n.3, p. 766-785, maio, 2008.

DIDIER JÚNIOR, Fredie; ZANETI JÚNIOR, Hermes. Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos. In. ZANETI JÚNIOR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: JusPodivm, 2017.

EINY, Orna Rabinovich-; KATSH, Ethan. Digital justice: reshaping boundaries in na online dispute resolution environmnet. **International Journal of Online Dispute Resolution**, Haia, v. 1, n.1, p. 05-36, 2014.

FREITAS, Juarez. Direito administrativo não adversarial: a prioritária solução consensual de conflitos. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 276, p. 25-46, set./dez. 2017.

GOMES, Ana Bárbara; DUARTE, Felipe; ROCILLO, Paloma. **Inclusão digital como política pública: brasil e américa do sul em perspectiva**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2020. Disponível em <https://irisbh.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Inclusão-Digital-como-Política-Pública-IRIS.pdf> Acesso: 19 jun. 2020.

IANNI, Octavio. **A era do globalismo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1997.

IBGE. **Pnad tic. acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. análise dos resultados**. 2019. Disponível em [ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho\\_e\\_Rendimento/Pesquisa\\_Nacional\\_por\\_Amostra\\_de\\_Domicilio\\_s\\_continua/Anual/Acesso\\_Internet\\_Televisao\\_e\\_Posse\\_Telefone\\_Movel\\_2018/Analise\\_dos\\_r](ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilio_s_continua/Anual/Acesso_Internet_Televisao_e_Posse_Telefone_Movel_2018/Analise_dos_resultados_TIC_2018.pdf) [esultados\\_TIC\\_2018.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilio_s_continua/Anual/Acesso_Internet_Televisao_e_Posse_Telefone_Movel_2018/Analise_dos_resultados_TIC_2018.pdf) Acesso: 18 jun. 2020.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace**. São Francisco: Jossey-Bass, 2001.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. What we know and need to know about online dispute resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, p. 329-344, 2016.

LEMOS, André; COSTA, Leonardo Figueiredo. Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, São Cristóvão, v. 8, n. 6, set./dez. 2005.

MARINONI, Luiz Guilherme. Direito fundamental de ação. In. CANOTILHO, J. J. Gomes; MENDES, Gilmar F.; SARLET, Ingo W.; STRECK, Lenio L. (Coords). **Comentários à constituição do Brasil**. 6 ed. São Paulo: Saraiva/Almedina, 2014.

MAZZEI, Rodrigo; CHAGAS, Bárbara Seccato Ruis Chagas. Métodos ou tratamentos adequados de conflitos? **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, Curitiba, a. 3, n. 1, p. 323-350, maio, 2018.

MEADOW, Carrie Menkel-. When litigation is not the only way: consensus building and mediation as public interest lawyering. **Washington University Journal of Law & Policy**, Washington, v. 10, p. 37-62, 2002.

MELO, Raimundo Simão de. Diálogo social no mundo do trabalho na crise do coronavírus. **Revista Consultor Jurídico**, maio 2020. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2020-mai-08/reflexoes-trabalhistas-dialogo-social-mundo-trabalho-crise-coronavirus> Acesso: 15 jun. 2020.

MOREIRA, Talita; BIGARELLI, Barbara. Adotado "no susto", home office será permanente nos bancos: jornada remota de funcionários se revelou mais produtiva e econômica. **Valor Econômico**, 2020. Disponível em <https://valor.globo.com/financas/noticia/2020/06/23/adotado-no-susto-home-office-sera-permanente-nos-bancos.ghtml> Acesso: 23 jun. 2020.

NAÇÕES UNIDAS, Department of Economic and Social Affairs. **World social report 2020: inequality in a rapidly changing world**. Nova York: United Nations Fund for Population Activities, 2020. Disponível em <https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2020/02/World-Social-Report2020-FullReport.pdf> Acesso: 19 jun. 2020.

NAÇÕES UNIDAS. Educational, Scientific and Cultural Organization. **Assessing internet development in Brasil. using unesco's internet universality roam-x indicators**. UNESCO, 2019. Disponível em [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/8/20200117094619/Assessing\\_Internet\\_Development\\_in\\_Brazil.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/8/20200117094619/Assessing_Internet_Development_in_Brazil.pdf) Acesso: 18 jun. 2020.

NAÇÕES UNIDAS. **Objetivos de desenvolvimento sustentável. transformando nosso mundo: a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável.** 2015. Disponível em <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2015/10/agenda2030-pt-br.pdf> Acesso: 19 jun. 2020.

OAB/MG. Comissão de Mediação e Arbitragem. **Cartilha de mediação.** Belo Horizonte: OAB/MG, 2009. Disponível em <https://conima.org.br/cartilha-de-mediacao-da-oabmg/> Acesso: 10 jun. 2020.

PORTO ALEGRE. **Decreto n. 20.534, de 31 de março de 2020.** Decreta o estado de calamidade pública e consolida as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus (covid-19), no município de porto alegre. Porto Alegre, 31 de março de 2020. Disponível em [http://dopaonlineupload.procempa.com.br/dopaonlineupload/3310\\_ce\\_286414\\_1.pdf](http://dopaonlineupload.procempa.com.br/dopaonlineupload/3310_ce_286414_1.pdf) Acesso: 08 jun. 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Agravo de Instrumento n. 2079620-32.2020.8.26.0000.** Relator: Desembargador Antonio Rigolin. Agravante: Marcos Neto Macchione e outro. Agravado: Hermanas Participações e Empreendimentos Ltda. São Paulo, 1 de junho de 2020b.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Agravo de Instrumento n. 2076358-74.2020.8.26.0000.** Relator: Desembargador Paulo Celso Ayrosa M. de Andrade. Agravados: F. Mota e Verreschi Assessoria de Cobrança e Serviços Ltda e outro. Agravante: Mute Participações Ltda. São Paulo, 16 de maio de 2020a.

SARAIVA, Adriana; BARROS, Alexandre. Pandemia dificulta acesso de 28,6 milhões de pessoas ao mercado de trabalho em maio. **Agência IBGE**, 2020. Disponível em <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/27972-pandemia-dificulta-acesso-de-28-6-milhoes-de-pessoas-ao-mercado-de-trabalho-em-maio> Acesso: 18 jun. 2020.

SOARES, Fernando. Pandemia reflete em aumento de 156% no número de casos de mediação trabalhista. **Zero Hora**, 2020. Disponível em <https://gauchazh.clicrbs.com.br/economia/noticia/2020/04/pandemia-reflete-em-aumento-de-156-no-numero-de-casos-de-mediacao-trabalhista-ck9hwdh5700cv017nsf230g7e.html> Acesso 15 jun. 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no brasil. **Revista da Faculdade de Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018.

VELOSO, Renato. **Tecnologias da informação e comunicação: desafios e perspectivas.** São Paulo: Saraiva, 2011.

WRBKA, Stefan. **European consumer access to justice revisited**. Cambridge: Cambridge University Press, 2015.

ZHAO, Yuxian. Rethinking the limitations of online mediation. **American Journal of Mediation**, Orlando, v. 11, p. 163-199, 2018.