

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL E AS NOVAS TECNOLOGIAS EM TEMPOS DE COVID-19

ALTERNATIVE CONFLICT RESOLUTION METHODS IN BRAZIL AND NEW TECHNOLOGIES IN TIMES OF COVID-19

Eduardo de Moraes Mori **1**
Cesar Dallabrida Junior **2**
Douglas Santos Mezacasa **3**

Mestrando em Direito pela Universidade Federal do Paraná-UFPR (2021 - 2022). Especialista em Direito Eleitoral e Processo Eleitoral pela Universidade Cândido Mendes (2017-2019).
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1876590423884827>.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8376-7316>.
E-mail: edu_adv79@outlook.com

Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Integrado de Campo Mourão. Especialista em Direito na Internet pela Faculdade Educacional da Lapa. Mestre em Ciências Jurídicas pela UniCesumar de Maringá.
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4987917234470340>.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6771-1622>
E-mail: cesar.dallabrida@grupointegrado.br
E-mail: cesard.jr@hotmail.com

Doutorando em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); Mestre em Direito pelo Centro Universitário de Maringá (UniCesumar).
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0909460967773201>.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8232-0777>.
E-mail: douglas.mezacasa@ueg.br

Resumo: O presente artigo visa analisar a solução adequada de conflitos no Brasil nos processos de decisões de natureza negociada, como a mediação, conciliação, negociação e resolução online de conflitos, no intuito de ampliar o espaço para discussão de novas alternativas e o uso de robôs em tempos de COVID-19. Dentro dessa perspectiva, a pandemia tem gerado inúmeras consequências, sobretudo, nos sistemas jurídicos para as soluções dos conflitos. Destarte, discutir sobre as novas tecnologias na resolução de conflitos é importante e justifica-se no momento em que o isolamento social, e o aumento de conflitos colocam em risco o Poder Judiciário brasileiro, que já é visto com descrédito pela sociedade em razão de sua morosidade. A pesquisa possui caráter qualitativo, do tipo bibliográfico e o artigo fundamenta-se no estudo dos equivalentes jurisdicionais, como métodos adequados de solução de conflitos diante do atual quadro pandêmico. Como conclusão pode-se perceber que o estado pandêmico enfrentado pelo Brasil fez com que houvesse o aceleração da produção do mercado digital e das plataformas on-line que irão auxiliar o sistema judiciário brasileiro a encontrarem demandas mais rápidas e eficientes.

Palavras-chave: Isolamento Social. Pandemia. Poder Judiciário. Solução Adequada de Conflitos.

Abstract: This article aims to analyze the adequate solution of conflicts in Brazil in decision processes of a negotiated nature, such as mediation, conciliation, negotiation and online conflict resolution, in order to expand the space for discussion of new alternatives in times of COVID-19. Within this perspective, the pandemic has generated numerous consequences, especially in the legal systems for conflict resolution. Thus, discussing new technologies in conflict resolution is important and justified at a time when social isolation and increased conflicts put the Brazilian Judiciary System at risk, which is already seen with discredit by society because of its slowness. The research has a qualitative character, bibliographic type and the article is based on the study of jurisdictional equivalents, as adequate methods of conflict resolution in the face of the current pandemic scenario. In conclusion, it can be seen that the pandemic state faced by Brazil has led to the acceleration of the production of the digital market and online platforms that will help the Brazilian judicial system to meet faster and more efficient demands.

Keywords: Social isolation. Pandemic. Judiciary. Appropriate Solution of Conflicts.

Introdução

Segundo o filósofo inglês Thomas Hobbes (2003), em sua obra “O Leviatã” são apresentadas as consequências da natureza humana ante a ausência do Estado. A sociedade organizava-se apenas sobre as leis da natureza, ou seja, um cérebro voltado a regra do mínimo esforço (não diferente dos dias atuais), mas que poupava energia para eventuais conflitos, os quais, as partes envolvidas buscariam, segundo suas próprias perspectivas de sobrevivência, a vitória a qualquer custo por meio da selvageria (HOBBS, 2003).

Para Hobbes (2003) o ser humano é mau por natureza, um ser insociável; no entanto para se tornar sociável era necessário um pacto entre os homens que renunciasse a liberdade plena causadora do estado de barbárie. Há, pois, a celebração de um contrato social no qual se submetem a um Estado Civil que garantiria, por intermédio das leis e do Direito, maior segurança. Ademais, as adversidades sociais resultantes da natureza humana persistem mesmo em um Estado Democrático de Direito, e, é nesse sentido, que o Direito busca, por meio dos métodos adequados de solução de conflitos, regular as relações conflituosas e resolvê-las em duração razoável.

Nesse contexto, houve um aumento dessas relações conflituosas, tendo em vista a atual conjuntura marcada pelo enfretamento do Novo Coronavírus (COVID-19), que tem assolado toda humanidade e trazido consequências sociais, econômicas, e, em especial, jurídicas, já que houve um aumento do número de demandas no Poder Judiciário à medida que a doença se disseminou. No entanto, o Poder Judiciário que carece de serventuários, equipamentos, leis e “juizes de boa vontade” (FIGUEIRA JÚNIOR, 1999) não consegue atender de modo satisfatório as demandas sociais, e, por isso, outros métodos surgem. Tais medidas devem ser analisadas e desenvolvidas, pois em tempos de inseguranças jurídicas, têm se revelado verdadeiro alento para o futuro do Direito brasileiro.

Neste sentido, o autor Figueira Júnior (1999) nos ensina que, as novas formas de prestar a jurisdição significam “antes de tudo um avanço legislativo que vem refletir uma nova mentalidade que, por sua vez, procura se adequar às tendências do processo civil contemporâneo na busca de formas alternativas de solução dos conflitos”.

O ordenamento jurídico assegura diversas formas de solução de conflitos, sendo o método heterocompositivo da jurisdição, a alternativa mais difundida em nossa sociedade. A heterocomposição é o método que substitui o arbítrio das partes em um conflito, pelo parecer de uma terceira pessoa alheia à contenda. Esse parecer, dependendo do método heterocompositivo escolhido, poderá ser uma sentença (quando Jurisdição Estatal) ou um laudo arbitral (quando Arbitragem). Portanto, há vários métodos de solução. De acordo com Fiorelli e Mangini (2017) o julgamento é o mais tradicional. Conforme Fiorelli, Fiorelli e Malhadas Junior (2008), os métodos heterocompositivos “recebem essa denominação porque se deixa a solução nas mãos de um terceiro; fica a responsabilidade dele determinar o que as partes devem ou não fazer”.

A cultura do litígio, entranhada na sociedade brasileira, repercute no consciente coletivo a necessidade de que o conflito seja judicializado, sob a ótica vencedor-perdedor (SALLES, 2006). Busca-se imediatamente a tutela jurisdicional para resolução do caso. Consequentemente a heterocomposição ganha ênfase nessa situação, na medida em que as soluções, em sua maioria, dão-se por intervenção da Jurisdição Estatal e da Arbitragem.

Por ser o meio mais utilizado, existe um número exorbitante de demandas judiciais no país, que prejudica a celeridade processual esperada e torna-se muito custoso para todos os sujeitos envolvidos no processo. Outrossim, a perpetuação do litígio também contribui com o descrédito experimentado por parte da sociedade em relação ao Poder Judiciário.

De acordo com o Relatório da Justiça em Números (CNJ, 2019), pesquisa anual realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Poder Judiciário finalizou o ano de 2018 com 78,7 milhões de processos em tramitação. Por isso, o Código de Processo Civil (CPC) incentiva as partes envolvidas a utilizarem métodos de solução consensual, como a conciliação ou a mediação, a fim de solucionar da melhor maneira o litígio instalado. Nesta esteira, o CPC preocupa-se com os métodos de solução de conflitos, tanto que já em seu artigo 3º estampa a promessa constitucional do artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal – CF/88, de que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”, o princípio da inafastabilidade da jurisdição (Constituição Federal, 1988).

Sendo assim, a presente pesquisa, de caráter qualitativo e de cunho bibliográfico, visa analisar a solução adequada de conflitos no Brasil nos processos de decisões de natureza negociada, como a mediação, conciliação, negociação e resolução online de conflitos, no intuito de ampliar o espaço para discussão de novas alternativas e o uso de robôs em tempos de COVID-19. O artigo foi estruturado na seguinte forma: a primeira seção aborda os métodos de solução de conflito presentes no Brasil e, como esses métodos se configuraram no contexto da pandemia. A segunda seção busca verificar a atuação do Estado na solução consensual desses conflitos (sempre que possíveis) e a terceira seção explana sobre os novos métodos de solução de conflitos auxiliados pelo uso da tecnologia no Brasil, inclusive no curso do processo judicial.

Ao final do texto, concluiu-se que os recursos alternativos de solução de conflitos são métodos diversificados de tratamento do conflito como possibilidade à solução judicial e que estes meios alternativos surgiram com a qualidade de oferecer à população medidas mais eficazes de solução de conflitos sem a necessidade de percorrer todas as etapas processuais; o que, em tempos de pandemia revelam-se fundamentais (SOUZA NETTO; FOGAÇA, 2020). Verificou-se, também, que o estado pandêmico enfrentado pelo Brasil acelerou a produção do mercado digital e das plataformas on-line que irão auxiliar o sistema judiciário brasileiro a encontrarem demandas mais rápidas e eficientes.

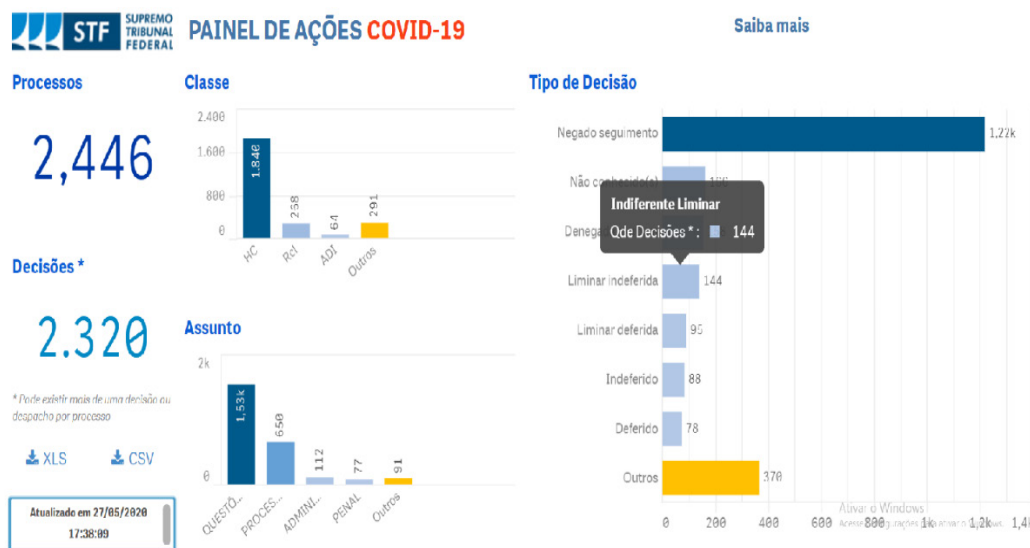
A crise do coronavírus e os métodos de solução de conflitos

A atual conjuntura marcada pelo enfrentamento do Novo Coronavírus (COVID-19) tem trazido enormes desafios para além do campo sanitário, oscilando entre dois polos: de um lado assegurar a sobrevivência das pessoas por meio do isolamento social; de outro lado preservar a economia brasileira já castigada pelas crises. A dicotomia experimentada pela população, que já sofre com o polarismo político demasiado, precisa encontrar pontos em comum e unir forças para superar esse momento de pandemia devidamente reconhecido pelo parlamento brasileiro, por meio da aprovação do Projeto de Decreto Legislativo nº 88/20 (MELO, 2021).

Evidente que há argumentos legítimos para ambos os lados, o que acentua a complexidade do tema em análise. Pretende-se em verdade verificar as repercussões jurídicas do quadro pandêmico, com ênfase nos métodos autocompositivos de solução, como a conciliação e a mediação, compreendendo o uso das novas tecnologias para efetivar a resolução dos conflitos. O cenário agravado pela crise sanitária revelou o despreparo de algumas unidades judiciárias, as quais estão a passos largos quanto à utilização de recursos tecnológicos em sessões virtuais, para garantir o acesso à Justiça. Inúmeras audiências canceladas e outras redesignadas contribuem para o acúmulo das demandas, que já abarrotam todo sistema judiciário (NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Nesse diapasão, ressalta-se que eventuais cancelamentos poderão ocorrer como medida de segurança. Em contrapartida, o cancelamento das audiências em larga escala pode trazer consequências gravosas ao Poder Judiciário. Por isso, é primordial investigar uma solução efetiva e alinhada ao CPC e ao uso das novas tecnologias que atendam com qualidade à população (OLIVEIRA, 2020). Salienta-se que desde o início do quadro pandêmico observou-se um aumento exponencial em relação à multiplicação de conflitos em diversas áreas do Direito, especialmente, quanto ao inadimplemento das obrigações contratuais. Vejamos alguns dados que corroboram o entendimento supracitado:

Figura 1. Painel de Ações Covid-19.

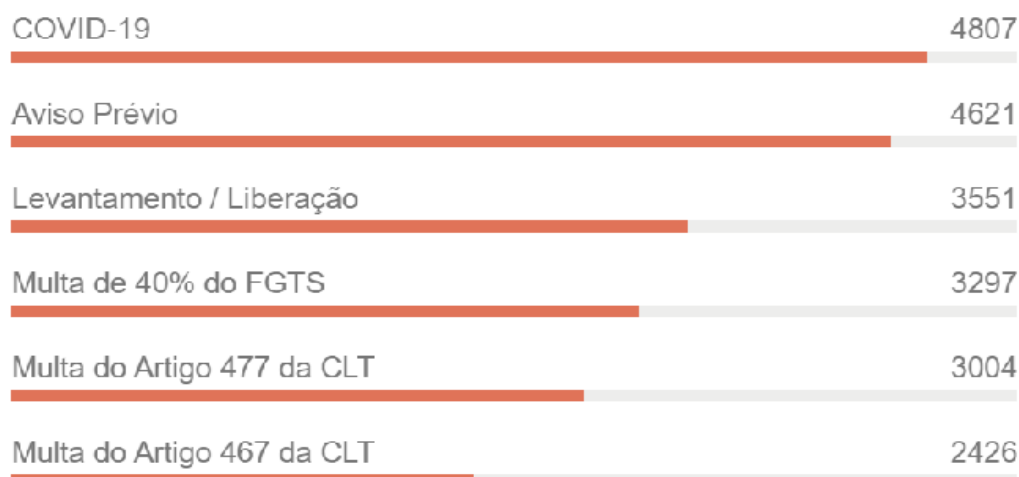


Fonte: STF (2020).

O Supremo Tribunal Federal (STF), permitiu o acesso ao “Painel de Ações COVID-19”, em que é possível acompanhar dados atualizados (a cada cinco minutos) sobre todos os processos em tramitação, com pedidos relacionados à pandemia, bem como as decisões já tomadas pela Corte. A partir da análise do gráfico é possível inferir que há notório aumento de demandas (2.446 processos) relacionadas ao COVID-19, sendo possível visualizar a classe processual (como habeas corpus, mandado de segurança e ação direta de inconstitucionalidade) e o ramo do Direito. Além disso, possibilita o conhecimento de quantas decisões foram tomadas (STF, 2020).

A atualização dos dados é feita de forma automática, através de uma ferramenta que faz marcação de preferência, dando transparência aos ministros e servidores de que o assunto se refere ao Coronavírus (STF, 2020). Outrossim, a Revista Eletrônica Consultor Jurídico, em parceria com a instituição de educação *Finted* e a *startup Datalawyer Insights*, lançaram a plataforma *Termômetro Covid-19*, na Justiça do Trabalho, a qual também permite a visualização, em tempo real dos processos, cujas petições iniciais citam *Covid-19*, *Coronavírus* ou *pandemia*.

Figura 2. Termômetro COVID-19.



Fonte: Data Lawyer (2021).

Desde janeiro, os números revelam os reais impactos da pandemia: mais de 10 mil processos e 9 mil demissões, além dos afastamentos. Na semana de 6 e 13 de abril, mais de 2.490 novos processos foram ajuizados, em razão da crise sanitária. Em entrevista ao site “Consultor Jurídico”, Calcini, professor de pós-graduação da FMU, mestre em Direito do Trabalho pela PUC/SP e organizador do e-book “Coronavírus e os Impactos Trabalhistas” afirma que a crescente judicialização das questões afetas à Covid-19, na seara laboral, tem sido frequente durante o período pandêmico, devendo ser vista com preocupação pelos empresários e as empresas do Brasil (CONJUR, 2020).

São evidentes, portanto, a elevada demanda de conflitos e a procura pela tutela jurisdicional nos Tribunais Superiores e demais unidades judiciárias para a resolução de conflitos em decorrência da crise do Coronavírus. Diante do cenário caótico, faz-se mister buscar alternativas inovadoras, de modo que o Poder Judiciário e os operadores do Direito saibam lidar com eventuais conflitos, e se adequem ao mundo pós-pandêmico, no sentido de garantir acesso à Justiça (CAPPELLETTI ; GARTH, 1988).

Métodos autocompositivos em tempos de pandemia

A conciliação é meio pelo qual se dá a figura de um conciliador, pessoa imparcial que ajudará as partes a efetuar um acordo satisfatório, auxiliando ativamente na solução do conflito, podendo inclusive sugerir possibilidades de resolução. Há uma linha muito tênue entre mediação e a conciliação, na medida em que aquela não necessita da participação ativa do mediador. O CPC de 2015 destinou à mediação e à conciliação uma seção inteira de um capítulo, visando otimizar essas formas de solução de conflitos. Conforme dados do CNJ, o índice de conciliação é dado pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. A conciliação é uma política adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação.

Em uma pesquisa feita pela Universidade de São Paulo (BRASIL, 2019), as homologações de acordo ocorrem em menor tempo, em média 1 ano e meio (585 dias). Os processos em que não há homologação duram em torno de 3 anos (1061 dias). Em média geral, o Poder Judiciário soluciona as demandas no prazo de 2,8 anos (1020 dias). Portanto, que o problema da lentidão processual ainda está longe de ser resolvida, mas, certamente, os métodos autocompositivos têm papel fundamental no que tange à celeridade.

Ocorre que, embora seja essencial para o melhoramento da justiça, os métodos não podem ser incentivados como via única para solução de conflitos. É necessário avançar e aprimorar cada vez mais novas alternativas de solução de conflitos, como por exemplo, a utilização do sistema de resolução online de conflitos, o que, em certa medida, seria altamente benéfico à sociedade que vem enfrentando a pandemia do COVID-19. Cada demanda deve ser analisada de acordo com suas especificidades, e, se for o caso, o indivíduo utilizará as vias alternativas de solução de conflitos (RULE, 2002).

O jurista Amorim (2016, p. 33) faz uma crítica, no sentido de que há uma supervalorização da conciliação que traz à tona o famoso ditado de que vale mais um acordo ruim do que um processo bom. Isso poderia ocasionar uma renúncia ao respeito do direito material e a decretação da falência do Poder Judiciário. As formas de solução de conflito são extremamente relevantes em certas espécies de crises jurídicas e que a pacificação social pode ser facilitada pela resolução do conflito derivada da vontade das partes. Mas, o que fica insustentável, é o desequilíbrio evidenciado no uso excessiva dos equivalentes jurisdicionais na busca de um acordo a qualquer custo, prejudicando por vezes, o direito material da parte. Como já ressaltado, os métodos não podem ser incentivados como via exclusiva na solução de conflitos. Faz-se necessário, pois, o aprimoramento da legislação.

Nesse contexto, vale acrescentar que em 24 de abril de 2020, foi promulgada a Lei 13.994 que altera a Lei 9.099/95 para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis (BRASIL, 2020). A partir da referida data, é cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes, conforme disposto no art. 21 da

Lei 9.099/95 (BRASIL, 1995). Outrossim, outra relevante mudança empregada foi o art. 23, da lei 9099/95 (BRASIL, 1995) onde se dispõe que se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz togado proferirá sentença. Dessa forma, constata-se que os meios virtuais e eletrônicos devem ser respeitados inclusive pelos requeridos. Outra grande inovação utilizada com a atualização da Lei dos Juizados foi a utilização do Fórum Virtual de Conciliação. Trata-se de um chat de texto dentro do próprio PROJUDI-PR, onde os Advogados das partes conversam com um Conciliador para verificar a possibilidade de composição amigável. Se estar for atingida, uma proposta de conciliação é redigida e aceita pelas partes (PARANÁ, 2019).

Oportuno se toma dizer que em 2018 foi sancionada a Lei 13.709, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), pelo ex-presidente Michel Temer. A LGPD é, assim como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (norma europeia que entrou em vigor no dia 25 de maio de 2018, também conhecida como GDPR), uma norma baseada em princípios e, ao regular a proteção dos dados pessoais, garante direitos aos cidadãos e estabelece regras claras sobre as operações de tratamento realizadas por órgãos públicos ou privados (REANI, 2018).

Nessa esteira a referida legislação faz previsão de várias sanções administrativas caso não seja observada, adotando critérios objetivos e subjetivos de julgamento. Por isso, é mister que diversas medidas sejam adotadas pelos agentes de tratamento. Ocorre que a LGPD destaca uma inovação quanto a possibilidade de conciliação direta entre o controlador e o titular dos dados pessoais em casos de vazamentos individuais ou acessos não autorizados.

Indubitável é que a legislação propõe uma ferramenta cuja finalidade seja a de redução de prejuízos aos agentes de tratamento, em casos de incidentes de segurança. Ao buscar um acordo diretamente com o titular, a empresa, através de sua assessoria especializada, poderá se livrar de todas as sanções administrativas, resolvendo, finalmente, o caso de modo mais célere, além de reduzir os impactos que uma exposição pública poderia ocasionar (BL CONSULTORIA DIGITAL, 2021).

Em verdade, o instituto da conciliação direta entre controlador e titular pode evitar um número exorbitante de demandas individuais que abarrotam o órgão. Outrossim, o titular também se beneficiará, uma vez que seu caso será resolvido mais rapidamente, em relação às vias convencionais, além de estar protegido pelo sigilo dos seus dados e fatos. Percebe-se que a lei dá ao titular maior autonomia, no sentido de controlar seus dados, optar pela conciliação direta com o controlador nos casos de vazamentos individuais e acessos não autorizados (o que aumenta a confiança entre ambos) e, finalmente, a garantia de que se não houver acordo o controlador estará sujeito à aplicação das penalidades.

No campo da mediação, determinado conflito é conduzido pela figura do mediador, sem sugerir soluções. É um método viável para que se alcance o desfecho do imbróglio. É eleito, pois, um terceiro equidistante das partes, não podendo fazer sugestões para dar fim ao embate. A mediação é um método autocompositivo, trazida como opção distinta da Jurisdição Estatal ordinariamente utilizada (VASCONCELOS, 2014).

Há um campo vasto explorado pela doutrina no que tange à mediação. Moore (1998) explica em sua obra que:

A mediação é geralmente definida como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos.

Os autores Gabbay, Faleck e Tartuce (2013) definem o método explicando que:

Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação de modo que os envolvidos possam encontrar formas produtivas de lidar com as disputas. A mediação é o meio consensual que envolve a cooperação voluntária dos participantes. É essencial que eles demonstrem disposição e boa-fé para que possam se comunicar e buscar soluções conjuntamente.

Importante lembrar que o mediador atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, isto é, algum vínculo continuado, como ocorre, por exemplo, no direito de família, de vizinhança e societário. O mediador deve utilizar técnicas específicas de negociação, como o *rapport* e o *brainstorming* cuja finalidade é propiciar a comunicação entre as partes, para que elas próprias alcancem a pacificação. Especificamente em relação ao *rapport*, busca-se por meio dessa técnica criar uma empatia entre as partes, além de permitir que os sujeitos envolvidos criem um certo vínculo com o mediador. Esse método está baseado no seguinte tripé: comunicação coordenada, atenção mútua e sentimento positivo (ACADEMIA MOL, 2018).

Por sua vez, o *brainstorming* é muito utilizado na comunicação e no marketing. Seu propósito é fazer com que os participantes tenham o máximo de ideias possíveis para resolver o conflito. Assevera ainda que a imparcialidade é ponto essencial para o mediador, entretanto a imparcialidade não deve ser confundida com neutralidade. Os autores Fiorelli, Fiorelli e Malhadas Junior (2008) discorrem que:

Não se acuse o mediador de neutralidade – ainda que inúmeros textos e livros a apregoem como uma vantagem da mediação! Ela não acontece, por que o mediador promove o equilíbrio entre os litigantes e, ao fazê-lo, necessariamente deixa-a de lado, para propiciar condições ao mais fraco de enfrentar as opressões do mais poderoso. O mediador não se refugia na confortável neutralidade para escapar da árdua missão de equilibrar. O mediador destaca-se pelo senso de equidade; desloca-se com habilidade entre as imposições da ética, da moral, da justiça e do bem-estar dos envolvidos, em um movimento em que mescla arte, filosofia e técnica. A operação desse sofisticado pêndulo requer do indivíduo, além de estudo e experiência, requisitos atitudinais e comportamentais adequados à função que exerce (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JUNIOR, 2008).

Sendo assim, para diferenciar a Mediação dos demais métodos, é necessário compreender que as partes possuem autonomia para decidir sem a interferência do mediador, no mérito das questões. A lei 13.140/2015, lei da Mediação, traz à baila a possibilidade de realização da mediação em formato virtual, com uso da internet ou outro meio de comunicação que torne viável a transação à distância, caso haja aquiescência das partes (BRASIL, 2015).

Tal recurso vai de encontro ao modelo multiportas para a resolução adequada dos conflitos dispostos no decorrer do CPC de 2015, que almeja à valorização da Resolução Alternativa de Litígios - ADR, cujo objetivo é dar suporte à colaboração e ao diálogo, facilitado por intermédio de um terceiro, também fazendo menção à possibilidade da audiência virtual (artigo 334, §7º, CPC).

A realização de audiência em formato eletrônico revela-se medida necessária a uma ordem jurídica justa, efetiva e a materialização do direito de ação. Medidas como: audiências realizadas por telefone, vídeo, por meio do *Skype*, *Zoom* e *WhatsApp*, têm garantido o acesso

contínuo à Justiça em meio ao isolamento social. A título de exemplo, o Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira, presidente do Tribunal de Justiça do Paraná, autorizou audiências virtuais, por intermédio de aplicativos, como *WhatsApp*, *e-mail*, *chat* e o fórum de conciliação virtual, das quais participam as partes, advogados, quando houver, e conciliadores, de forma remota, permitindo o acesso à justiça de modo seguro e efetivo, sem deixar de dar a devida importância ao isolamento social durante a pandemia do COVID-19 (TJPR, 2020). Com relação a negociação, instituto da autocomposição, as partes com interesses opostos irão dialogar diretamente entre si, sem a intervenção de um terceiro. Buscarão a solução mediante concessões recíprocas. É o que explica Garcez (2013):

A negociação é praticada desde os primórdios das atividades do homo sapiens e, poderão dizer os antropólogos, mesmo antes, por seus ancestrais, em todas as etapas da evolução da espécie em que a comunicação evoluía em diversos segmentos. Trata-se de uma atividade humana cotidiana, voltada para ajudar as pessoas a atingir a solução de seus problemas mediante a comunicação e técnicas que vão das mais primitivas até a mais complexa psicologia e filosofia (GARCEZ, 2013).

Como não há intervenção de uma terceira pessoa, é importante que os envolvidos na disputa tenham maturidade suficiente para a resolução do conflito. Na negociação não se fala em brigas ou discussões acaloradas. Na verdade, é um meio eficiente para dirimir conflitos.

Segundo o entendimento de Gabbay, Faleck e Tartuce (2013) “a inteligência mútua das partes deve encontrar soluções que atendam a ambos os interesses”. Indubitavelmente, seria um grande avanço no processo civilizatório se as pessoas alcançassem, sem a interferência de um terceiro, a solução que satisfaça a todos. Portanto, existe a real necessidade desse mecanismo ser difundido e explorado pela sociedade. Na obra *Modernidade Líquida* do sociólogo e filósofo polonês, Zygmunt Bauman, o progresso “não é mais uma medida temporária, uma questão transitória, que leva eventualmente (e logo) a um estado de perfeição, mas sim um desafio e uma necessidade perpétua e talvez sem fim (Bauman, 2001)”. O avanço inexorável da tecnologia nos últimos anos alcançou diversas áreas, dentre elas o campo jurídico, que busca se aprimorar e se adaptar à modernidade.

Nessa linha de pensamento, destaca-se como alternativa a chamada resolução de disputas on-line (do inglês, *online dispute resolution*, ODR), tecnologia cada vez mais procurada no Brasil, como forma alternativa na resolução de conflitos (KATSH, 2012). Na mesma linha, Pablo Cortés explica:

Os métodos de solução de conflitos podem ser complementados pelas TICs. Refere-se a este processo como ODR, quando ele ocorre majoritariamente online. Isto pode incluir a proposição do procedimento, o agendamento neutro da sessão, os processos de produção de provas, as oitivas, discussões e mesmo a entrega de decisão vinculante. A ODR é simplesmente um meio diferente de se solucionar conflitos, do início ao fim, enquanto ainda respeitando os princípios do devido processo (CORTÉS, 2011).

Katsh (2012) intitula a tecnologia no ODR de “quarta parte”, salientando que esta nova ferramenta viabiliza a possibilidade de comunicar-se com as partes envolvidas no conflito e o terceiro imparcial (quando presente). Sendo assim, as ferramentas tecnológicas aperfeiçoam o processo de solução do conflito, procedendo como aliada da terceira parte (árbitro, mediador ou conciliador). Vale ressaltar que a tecnologia ODR apresenta baixo custo, já que, por ser mais

informal, possibilita o acesso ao usuário onde quer que esteja, não precisando, pois, arcar com as custas de uma viagem para realização de audiências fora de sua localidade (CORTES, 2011), o que, em tempos de pandemia, certamente, é medida que se impõe.

Visando utilizar novas tecnologias nessa crise pandêmica, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro adotou a ODR, para garantia da celeridade e da acessibilidade na resolução de conflitos de interesse. Tal recurso tem sido usado na redução de litígios entre empresas e clientes. Uma plataforma customizada em um processo de recuperação judicial envolvendo mais de 65 mil credores, que no curto prazo de 4 meses alcançou mais de 70% de acordo, o que seria inviável pelos mecanismos convencionais. Por isso, fica nítida a eficiência na utilização dessa ferramenta (CURY; FERREIRA, 2020).

Por outro lado, há fatores impeditivos da continuidade da prestação jurisdicional adequada, como o fato, por exemplo, de que nem toda população tem acesso aos recursos tecnológicos que permitem a participação em sessões virtuais. Há também o fato de que as algumas unidades judiciárias não se adequaram às novas tecnologias, além da sobrecarga de demandas, que, como já devidamente demonstrado, tiveram um aumento exponencial em decorrência da pandemia (NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Outrossim, o afastamento dos próprios julgadores uns aos outros, com decisões monocráticas, prejudica o caráter deliberativo da atividade judicante, vez que suas deliberações não podem ser resumidas à soma dos votos de cada julgador (ALMEIDA; PINTO, 2020).

Por isso, considerando a problemática demonstrada, existe a real necessidade de se investigar uma solução alinhada ao CPC e ao fornecimento de ferramentas que permitam o atendimento ao público de forma integral, de modo que se garanta acessibilidade a todos os envolvidos (OLIVEIRA, 2020). Neste espeque, mesmo com as dificuldades agravadas em razão do COVID-19, o legislador antecipou-se ao permitir a fixação do calendário processual entre o juiz e as partes para a prática de atos processuais (artigo 191, CPC), bem como faz menção ao princípio da cooperação entre os sujeitos envolvidos (Artigo 6º do CPC). Tal previsão legal traz possibilidades de melhor organização e celeridade, o que indubitavelmente se torna um alento em tempos de pandemia, além de frisar pela cooperação, de modo que o processo seja menos custoso e mais eficiente.

Sendo assim, em consideração a conjuntura pandêmica, tais soluções revelam-se promissoras para o Poder Judiciário, uma vez que eliminariam um considerável número de processos, economizando gastos com a máquina estatal na resolução de eventuais conflitos, além de possibilitar acesso à Justiça (para realização de mediações online) durante o isolamento social causado pela COVID-19.

Soluções tecnológicas

Com advento da globalização e do atual cenário de isolamento social, as relações humanas e seus eventuais conflitos têm se dado, cada vez mais, em ambientes virtuais. Diante da expansão do comércio eletrônico e surgimento de inúmeras empresas *tech* e *startups*, o Direito do consumidor, por exemplo vem se adequando a essa nova realidade. Nesta esteira, o Governo Federal tem divulgado uma ferramenta online de resolução de conflito que é a “Consumidor.gov”, desenvolvida pelo Ministério da Justiça (BRASIL, 2019). O consumidor que se sentir lesado pode utilizar a ferramenta que oferecerá um “chat”, permitindo a comunicação com a empresa, visando à solução do conflito de modo mais célere e com redução de custos. A criação do Consumidor.gov.br guarda relação com o disposto no artigo 4º, inciso V, da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013. A plataforma foi institucionalizada pelo Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015 (BRASIL, 2015).

Outra ferramenta de resolução de conflitos online é o *Modria*, recentemente adotada pelo Brasil, mas já devidamente difundida nos Estados Unidos por mais de uma década e tem resolvido mais de 60 milhões de disputas por ano (BUTORI; MARTINS; REZENDE, 2020). Essa ferramenta também foi devidamente analisada em âmbito nacional, pelo Juiz Federal e Doutor em Direito pela UERJ/Harvard *Law School* e vice-presidente da Associação Brasileira de Direito e Economia (ABDE), Erik Navarro Wolkart. Em seu livro *Análise econômica do processo civil*, Erik Navarro ressalta que o

“Modria” obteve taxas de acordo superiores a 90%, quase sem intervenção humana por parte da companhia. Esclarece o magistrado:

Essa taxa de acordos foi obtida porque a tecnologia proporcionou um desenho de procedimento de solução de conflitos que incorpora importantes técnicas de negociação, desenvolvidas com as premissas econômico-comportamentais já discutidas neste trabalho. Além disso, o fato de gerenciar milhões de disputas por ano oferece ao eBay uma quantidade maciça de dados (big data) que alimenta e aperfeiçoa o sistema cada vez mais. (BUTORI; MARTINS; REZENDE, 2020, p.728).

Cada empresa pode utilizar o *Modria* de acordo com o padrão de conflitos que mais se apresenta. Assim, são configuradas previamente perguntas para identificar a natureza do problema que o consumidor deseja solucionar, ajudando a focar apenas na questão principal. Insta ressaltar que no formato de *chat*, o consumidor, muitas vezes, traz questões que fogem do ponto principal da controvérsia, dificultando a solução mais ágil do problema (BUTORI; MARTINS; REZENDE, 2020).

Com o decorrer dos anos, esse novo formato de mediação online mostrou-se mais eficaz do que a mediação por vídeo, pois permite que os sujeitos envolvidos se manifestem de forma mais clara e prudente, o que, sem dúvida, evita desgastes naturais que surgem em um conflito de interesses, além de trazer soluções mais rápidas em meio à crise pandêmica. Os tribunais orientam as empresas e consumidores a resolverem eventuais conflitos na plataforma *consumidor.gov*. Porém, caso não sanado o vício, que se utilize a via judicial. Considerando a morosidade do sistema judiciário e o desgaste traumático que um processo judicial traz, as empresas e os consumidores podem escolher o caminho da resolução online de conflitos.

Necessário se faz também falar das *Lawtechs* (ou também conhecidas como *legaltechs*) que são startups especializadas na produção de tecnologia para o mercado jurídico, bem como na automatização das tarefas rotineiras dos operadores do Direito, além de democratizar o acesso à Justiça. Surgem como mudança de paradigma propiciando maior produtividade e modernidade na área jurídica, a qual ainda é visto como muito ineficiente e analógico. Daniel Marques, diretor-executivo da Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), declarou ao *Jornal Contábil* (GRANDCHAMP, 2019) que “as *lawtechs* surgiram para gerar ganhos de eficiência na gestão dos processos, deixando mais tempo para o advogado focar no cliente”.

O uso da tecnologia no campo jurídico é um fenômeno global. Segundo pesquisa da empresa *Zion Market*, o investimento em Inteligência Artificial utilizada no Direito foi de US\$ 3,2 bilhões, em 2018, e chegará a US\$ 37,8 bilhões, em 2026. Nessa vereda, outra plataforma interessante é o site chamado *Sem Processo* que ao receber petições iniciais (antes de serem protocolizadas no Judiciário), faz o encaminhamento aos departamentos jurídicos dos futuros réus e realiza o cruzamento de dados a fim de analisar as probabilidades de um acordo entre as partes. De acordo com o Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação, estima-se que as empresas brasileiras tenham gastado no ano de 2016 cerca de R\$ 140 bilhões (1,7% do faturamento, em média) apenas para se defender (VENTURA, 2017).

Além do mais, conforme apuração feita pelo *Jornal Estadão* (2019), esses mecanismos alternativos podem reduzir 11% do valor contingenciado para litígio por cliente. É um número relevante, visto que, em conformidade com entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ), os acordos extrajudiciais não precisam de homologação judicial (CASEMIRO ; LIQUES, 2017).

Imperioso destacar também a utilização de programas robôs na pesquisa de jurisprudência e na elaboração de petições. Indubitavelmente é um avanço extremamente significativo para os escritórios de advocacia, magistrados, membros do Ministério Público, procuradores e demais auxiliares da justiça que precisam lidar diariamente com prazos, processos, audiências, atendimentos ao público, e, agora, com o gerenciamento do sistema em meio à pandemia do Coronavírus.

Vale lembrar que a atuação dos robôs é estritamente nas atividades burocráticas, e

não devem ser entendidas como substitutos dos profissionais do Direito. Como ensina Ferraz Junior (1988 p. 117), “as normas demarcam posições socialmente relevantes dos sujeitos”. É evidente que os programas robôs não são sujeitos de direito, de sorte que as relações jurídicas são construídas a partir do contato entre clientes e advogados na busca por uma solução que atenda as pretensões de maneira mais humanizada, o que se faz medida fundamental nesse momento de crise humanitária.

De acordo com o levantamento do CNJ, o sistema judiciário brasileiro encerrou o ano de 2018 com mais de 78 milhões de processos em tramitação. Não obstante o volume poderia ser ainda maior se não fossem os robôs. De 2015 para 2016, o sistema judicial recebeu 3,8% mais processos. Já entre 2016 e 2017, o crescimento foi de apenas 0,3%, devido, em grande parte, à adoção de robôs (CNJ, 2019).

No sentido de agilizar e dar celeridade processual, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2019) elaborou um laboratório para o desenvolvimento da tecnologia voltada ao auxílio dos juízes e tribunais. A finalidade do Laboratório de Inteligência Artificial era reduzir o tempo de duração dos processos detectando quais atividades podem ser realizadas sem a interferência contínua dos servidores.

Segue abaixo algumas iniciativas de programas robôs nos tribunais brasileiros: No Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte, o robô Poti foi criado entre 2017 e 2018 em parceria com alunos da pós-graduação da Tecnologia da Informação da UFRN e é utilizado para execução fiscal e penhora de bens. Enquanto um servidor consegue executar no máximo 300 ordens de bloqueio ao mês, Poti leva 35 segundos para efetuar um bloqueio. Ele atualiza o valor da ação de execução fiscal e transfere o montante bloqueado para as contas indicadas no processo. Se não existir dinheiro em conta, Poti pode ser programado para continuar monitorando as movimentações.

Estão em desenvolvimento também *Jerimum*, que classifica e rotula processos; e *Clara*, que lê documentos, sugere tarefas e recomenda decisões. No Supremo Tribunal Federal (STF), o robô *Vitor*, ainda não implementado, separa e classifica peças processuais e sugere ao magistrado passos do processo. Ele também auxilia na elaboração de sentenças sugerindo frases. A queda foi de 60% no tempo de trâmite das ações.

No Tribunal Superior Eleitoral (TSE) brasileiro foi desenvolvida, em parceria com o *Twitter*, um robô que atende os eleitores por mensagem direta. Ele checa o número do título de eleitor, local de votação e pendências, entre outros serviços. No Tribunal de Contas da União (TCU) há um trio de robôs: *Alice*, *Sofia* e *Mônica*. *Alice* procura eventuais erros nos documentos dos desembargadores, como frases que não fazem sentido ou ausência de argumentos (BIRNFELD, 2019).

O nascimento da figura intitulada *juiz-gestor*, decorre justamente do elevado número de ações que abarrotam o judiciário e que precisavam de uma gestão para melhor funcionamento da máquina. Com o advento da tecnologia, devolve-se ao magistrado a função típica de julgar e prestar uma tutela jurisdicional mais eficaz nesse período de crise sanitária.

Os robôs conseguem identificar o que se tornou precedente, bem como qualquer novidade na jurisprudência. Além disso, conseguem determinar padrões comportamentais dos juízes com base nos dados que incluem no sistema. Insta salientar que a participação do Estado-juiz é imprescindível, uma vez que os processos tratam de questões complexas e reais com implicações concretas na vida de uma pessoa. Defende-se a operação humanizada do Direito, devendo o magistrado analisar o caso concreto e decidir atentando aos fins sociais e às exigências do bem comum.

Portanto, a utilização dos robôs serve de auxílio ao juiz, que pode ou não concordar com as soluções apresentadas. Ou seja, analisará se suas decisões estão em conformidade com o apresentado pelo programa, bem como se o pedido em questão está de acordo com jurisprudência. Isso, certamente, ajudará a todos os envolvidos e funcionará na atual conjuntura de crise.

Notas conclusivas

Adequado ao que fora proposto, o presente artigo buscou analisar a solução adequada de conflitos no Brasil nos processos de decisões de natureza negociada no intuito de ampliar o espaço para discussão de novas alternativas e o uso de robôs em tempos de COVID-19. A situação pandêmica deixará sequelas que marcarão para sempre a história da humanidade. Existe, portanto, uma nova ordem pós-pandemia, e, nesse sentido, a sociedade precisará entender que os métodos consensuais de conflito devem ser incentivados como alternativa a uma judicialização excessiva, potencializada em razão da pandemia do COVID-19.

É por isso que os métodos extrajudiciais de solução de conflitos surgem como alternativa à lentidão da Jurisdição Estatal. O Direito se presta como instrumento capaz de assegurar a harmonia e pacificação social, substituindo a vontade das partes nos conflitos, oferecendo a prestação jurisdicional adequada a tutelar o direito do sujeito envolvido, em tempo razoável.

A celeridade, eficácia e redução de custos na resolução de conflitos são incentivos a utilização dos métodos alternativos, além de restabelecerem a confiança da sociedade em relação ao Poder Judiciário nesses tempos de crise pandêmica.

Os métodos consensuais, bem como o uso das novas ferramentas tecnológicas poderão dar solução mais rápida, econômica e adequada para muitos impasses, no contexto de uma nova ordem que se estabeleceu no fim de 2019 e início de 2020, repercutindo em vários ramos da atividade humana. Ao menos na área jurídica, nunca foi tão importante a capacidade de dialogar e buscar métodos alternativos para a solução de conflitos (ALMEIDA; PINTO, 2020).

É preciso que os operadores do Direito se aprimorem cada vez mais, buscando conhecimento multidisciplinar para melhor utilização das técnicas e ferramentas alternativas à jurisdição, já que um único profissional pode gerenciar, por intermédio de programas robôs, diversas tarefas burocráticas em curto prazo. O ganho de tempo e produtividade é benéfico a todos. Essas novas transformações do Direito acompanham o dinamismo da sociedade através da criação de instrumentos capazes de colaborar, produzir, e até mesmo solucionar controvérsias. Imperioso destacar que essas ferramentas são usadas no sentido de assistência, no auxílio dos profissionais da área do Direito. Não tendo por finalidade substituí-los.

O uso desses equivalentes jurisdicionais não busca tão somente um acordo entre os envolvidos a qualquer custo, mas também a superação do entendimento de que a pacificação social é mais vantajosa para ambos os lados. Por isso a autoanálise deve ser exercida, buscando cada indivíduo entender o próximo e, se possível, fazer concessões que os coloquem em situação de isonomia. Desenvolver, por conseguinte, a capacidade de empatia em tempos de pandemia, se faz necessária.

Notoriamente, nem todas as contendas se adequam à utilização dos métodos alternativos, haja vista a especificidade de cada conflito. Como já retratado, os métodos não podem ser incentivados como via única para solução de problemas, mas sim como alternativas para o Judiciário. Essa percepção deve partir do profissional do Direito, e, por isso, fica insustentável a alegação de substituição de advogados por programas robôs, por exemplo. É necessário o aprimoramento da legislação nesse sentido.

Com advento dos novos *softwares*, o Poder Judiciário ganha quanto à celeridade e produtividade, melhores possibilidades de resolver conflitos através de acordos, e por consequência a redução de processos. Por isso, é notável a adoção (pelos juízes, tribunais, procuradores e demais profissionais) de métodos adequados de solução de conflitos na busca da paz social, assim como na utilização das novas tecnologias que permitem a resolução dos problemas sem a necessidade da presença física das partes nas Cortes Judiciais.

É preciso conscientizar a sociedade brasileira de que os meios alternativos são uma nova perspectiva de observar os litígios por meio de outra via. São possibilidades de resolver mais rapidamente os conflitos, com menor custo e psicologicamente mais vantajoso para todos os sujeitos envolvidos. Finalmente, as medidas tomadas pelo Poder Público no que tange ao isolamento social, devem estar alinhadas de tal modo que resguarde a vida da pessoa humana, assegurando-lhe acesso à Justiça na sua integralidade, sem suprimir Direitos Fundamentais como o direito à vida e a inafastabilidade da jurisdição.

Referências

Saiba como funcionam as técnicas de mediação de conflitos. **Academia MOL-Mediação Online**. 2018. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/blog/saiba-como-funcionam-as-tecnicas-de-mediacao-de-conflitos/>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

ALMEIDA, Marcelo Pereira de; PINTO, Adriano Moura da Fonseca. Os impactos da pandemia de COVID 19 no Sistema de Justiça – algumas reflexões e hipóteses. **Revista Juris Poiesis** - Rio de Janeiro, vol.23, pg.01-15. 25 mai. 2020.

BARROS, Rubem. O futuro das profissões jurídicas. **Ensino Superior**. Edição 236, jan-fev 2019. Disponível em: <https://revistaensinosuperior.com.br/futuro-do-direito/>. Acesso em: 10 mar.2020.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001. p.155.

BIRNFELD, Marco Antonio. A tecnologia no controle das licitações. **Espaço Vital**. 2019. Disponível em: <https://www.espacovital.com.br/publicacao-37045-a-tecnologia-no-controle-das-licitacoes>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

BL CONSULTORIA DIGITAL. **Série LGPD na Prática**: Plano de respostas a incidentes de segurança em dados pessoais. 2021. Disponível em: <https://blconsultoriadigital.com.br/lgpd-plano-de-respostas-a-incidentes/>. Acesso: 26 de ago. de 2021.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Catálogo de obras raras da Biblioteca da Câmara dos Deputados**, 2020. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/646493-APROVADO-O-DECRETO-QUE-COLOCA-O-PAIS-EM-ESTADO-DE-CALAMIDADE-PUBLICA>. Acesso em: 25 de agosto de 2021.

_____. **Decreto nº 8.573**, de 19 de novembro de 2015. Dispõe sobre o consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm. Acesso em: 26 de ago. 2021.

_____. **Lei 13.140/2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 26 de ago. 2021.

_____. **Lei nº 13.994**, de 24 de abril de 2020. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm. Acesso em: 02 de set. 2021.

_____. **Lei nº 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Brasília, DF, 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 25 de agosto de 2021.

_____. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Integração do Consumidor.gov.br ao PJe irá diminuir judicialização entre empresas e consumidores. Disponível em: <https://legado.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1570544381.96>. Acesso em: 02 de set. 2021.

_____. Supremo Tribunal Federal. **Painel de Ações COVID-19**. 2021. Disponível em: <https://trans->

parencia.stf.jus.br/single/?appid=615fc495-804d-409f-9b08-fb436a455451&sheet=260e1cae-f9aa-44bb-bbc4-9d8b9f2244d5&theme=simplicity&opt=cursel%2Cctxmenu&select=clearall. Acesso em: 02 de set de 2021.

_____. Supremo Tribunal Federal. **Painel mostra dados atualizados sobre processos relacionados à Covid-19 no STF**. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=440336>. acesso em: 29 mai. 2020.

_____. Universidade de São Paulo. **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente: jurimetria para proposição de ações eficientes**. Brasília: CNJ, 2019. 192 p. (Justiça Pesquisa). Relatório analítico propositivo.

BUTORI, C.; MARTINS, D. R. M.; REZENDE, C. N. S. Resolução de conflitos online e o case do Modria. **Cames Brasil**. 01 de jul. 2019. Disponível em: <https://www.camesbrasil.com.br/resolucao-conflitos-online-case-modria/>. Acesso em: 01. mar. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CASEMIRO, Luciana; LIQUES, Lone. Conciliação é o novo investimento de empresas para reduzir ações judiciais. **DesJud**. 11 de mai. de 2017. Disponível em: <https://www.desjud.com.br/2017/05/11/conciliacao-e-novo-investimento-de-empresas-para-reduzir-acoes-judiciais/>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

TERMÔMETRO COVID-19 Para advogados, judicialização de conflitos trabalhistas será cada vez maior. **Revista Consultor Jurídico - ConJur**. 2 de mai. de 2020a. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-02/numero-acoas-trabalhistas-durante-epidemia-cada-vez-maior>. Acesso em: 28 mai. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, **Justiça em Números 2019**. Disponível em https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 01 mar. 2020.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. New York: Routledge, 2011. Disponível em: <http://www.oapen.org/viewer/web/viewer.html?file=htp://www.oapen.org/document/391038>. Acesso em: 29 mai. 2020.

CURY, César; FERREIRA, Cláudia. Pandemia da Covid-19 gera reflexão sobre resolução de conflitos online. **Revista Consultor Jurídico - ConJur**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-27/opinioao-covid-19-gera-reflexao-resolucao-conflitos-online>. Acesso em: 29 mai. 2020.

TERMÔMETRO DA COVID-19 na Justiça do Trabalho. **DATA LAWYER**. Disponível em: <https://www.datalawyer.com.br/dados-covid-19-justica-trabalhista>. Acesso em: 02 de set. 2021.

FERRAZ JUNIOR, Tercio Sampaio. **Introdução ao estudo do direito**: técnica, decisão, dominação. São Paulo: Atlas, 1988. p. 117.

FIGUEIRA JÚNIOR, J. D. **Arbitragem**: legislação nacional e estrangeira e o monopólio jurisdicional. São Paulo: LTr, 1999.

FIORELLI, J. O.; FIORELLI, M. R.; MALHADAS JUNIOR, M. J. O. **Mediação e Solução de Conflitos**: Teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.

FIORELLI, J. O.; MANGINI, R. C. R. **Psicologia Jurídica**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GABBAY, Daniela; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios Alternativos de Solução de Conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Métodos alternativos de solução de conflitos: Análise estrutural, fundamentos e exemplos na prática nacional/internacional**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

GRANDCHAMP, Leonardo. Lawtechs: Explode em evento jurídico. **Jornal Contábil**. 2019. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/lawtechs-explode-em-evento-juridico/>. Acesso em: 02 de set. 2021.

HOBBS, Thomas. **Leviatã ou matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil**. 2. ed. Tradução por João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. s. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

KATSH, Ethan. ODR: a look at history. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). **Online dispute resolution: theory and practice**. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012.

MELO, Karine. Em sessão virtual inédita, Senado aprova decreto de calamidade pública. **Agência Brasil**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2020-03/em-sessao-virtual-inedita-senado-aprova-decreto-de-calamidade-publica>. Acesso em: 02 de set. 2021.

MOORE, C. W. **O Processo de Mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NETTO, José Laurindo De Souza; FOGAÇA, Anderson Ricardo; GARCEL, Adriane. Métodos auto-compositivos e as novas tecnologias em tempos de covid-19: online dispute resolution – ODR. **Revista Relações Internacionais do Mundo Atual**. Curitiba-PR. Vol.1, pg.01-12. 2020

OLIVEIRA, Eduardo Perez Cisne Negro. **O cisne negro e a teoria da ressonância: uma proposta hermenêutica para cenários de crise**. 1. ed. Rio de Janeiro: Impetus. 2020.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado. **TJPR autoriza a realização de audiências de conciliação virtuais nos Juizados Especiais**. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/>. Acesso em: 28. mai. 2020.

_____. Tribunal de Justiça do Estado. **Ferramentas Virtuais**. 2019. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/noticias-2vice//asset_publisher/sTrhoYRKnIqE/content/juizados-especiais-utilizam-ferramentas-para-manter-atendimento-em-formato-on-line/14797?inheritRedirect=false. Acesso em: 26 de agosto de 2021.

REANI, Valéria. O impacto da lei de proteção de dados brasileira nas relações de trabalho. 2018. **Revista Consultor Jurídico - ConJur**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-set-21/valeria-reani-alei-protECAo-dados-relacoes-trabalho>. Acesso em: 26. ago.2021.

RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Issues**. San Francisco, Califórnia: Jossey-Bass, 2002.

SALLES, Carlos Alberto. **Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à justiça: inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocada**. São Paulo: RT. 2006.

SOUZA NETTO, José Laurindo ; FOGAÇA, Anderson Ricardo. Métodos consensuais de solução de conflitos no ambiente digital em tempos de pandemia. **Congresso Internacional De Direito E Inteli-**

gência Artificial. CONPEDI – SKEMA, 2020. Disponível em: <http://conpedi.daniloir.info/publicacoes/x2c7701f/2gddgklv/LeIKfY1O4YjeZDw1>. Acesso em: 20 de ago. 2021.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** 3. ed. rev. atual. amp. São Paulo: Método, 2014.

VENTURA, Ivan. Quanto as empresas gastam com processos na Justiça? Empresas gastam bilhões de reais com processos na Justiça brasileira. Entenda como funciona um dos principais problemas do chamado Custo Brasil. **Consumidor Moderno.** 2017. Disponível em: <https://www.consumidor-moderno.com.br/2017/10/31/quanto-empresas-gastam-justica/>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

Recebido em 25 de abril de 2021
Aceito em 16 de junho de 2021