

A TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA DE ACESSO À JUSTIÇA: CONCILIAÇÃO *ONLINE* E SUA APLICABILIDADE NO CAMPO JURÍDICO

TECHNOLOGY AS A TOOL FOR ACCESS TO JUSTICE: ONLINE CONCILIATION AND ITS APPLICABILITY IN THE LEGAL FIELD

Arantcha de Azevedo Sanches¹

Inara Alves Pinto da Silva²

Andréia Chiquini Bugalho³

Jair Aparecido Cardoso⁴

RESUMO

A realização de conciliação por videoconferência tem se intensificado, não só por seu papel como meio alternativo de solução de conflitos, na criação de uma solução pelas próprias partes, mas também por sua necessidade, devido à inserção dos meios tecnológicos no campo jurídico. Desse modo, as novas tecnologias implementadas sustentam uma visão mais célere da produção e permitem um acesso de forma facilitada aos meios de resolução de conflitos, o que fomenta a noção de que a adoção de tais recursos podem consolidar ainda mais o princípio de acesso à justiça, constitucionalmente previsto. Diante deste cenário, o objetivo do presente trabalho mostra-se em analisar a ocorrência das conciliações virtuais em nosso contexto atual e seus reflexos no campo jurídico, diante da possibilidade de celeridade processual, bem como na sociedade, em razão do acesso à justiça por via digital. Assim, a partir da metodologia de revisão bibliográfica, busca-se verificar os benefícios e barreiras que as audiências de conciliação *online* enfrentam, identificando se, de fato, intensificam os princípios constitucionais e facilitam a comunicabilidade, ou se inviabilizam o acesso à justiça.

Palavras-chave: Conciliação virtual. Acesso à justiça. Tecnologia.

¹ Graduanda em Direito pela Faculdade de Direito de Ribeirão Preto-FDRP-USP. Email: arantcha@usp.br

² Graduanda em Direito pela Faculdade de Direito de Ribeirão Preto-FDRP-USP. Email: inara.alves@usp.br

³ Professora de Direito Agrário da Universidade de Ribeirão Preto-USP. Mestra em Direito pela Universidade de Ribeirão Preto - SP (UNAERP). Pós-graduada em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho pela FDRP/USP. Pós-graduanda em Direito Agrário. Membro dos grupos de pesquisa: GPCeT -UNAER/RP, Gedtrab - FDRP/USP, Núcleo TADT da FD-USP/SP. Email: acbugalho@unaerp.br

⁴ Professor da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto - USP. Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo- PUC-SÃO PAULO (2006), Graduado e mestre em Direito pela Universidade Metodista de Piracicaba - UNIMEP. Pós graduado em Direito Tributário pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas - PUC -Campinas. Líder do Grupo de Pesquisa Gedtrab FDRP/USP. Email: jaircardoso@usp.br

ABSTRACT

Conciliation by videoconference has intensified, not only because of its role as an alternative means of conflict resolution, in the creation of a solution for the parties themselves, but also because of its need, due to the insertion of technological means in the legal field. Thus, the new technologies implemented support a faster view of production and allow easier access to the means of conflict resolution, which fosters the notion that the adoption of such resources can further consolidate the principle of access to justice, constitutionally provided for. In light of this scenario, the objective of this work is to analyze the occurrence of virtual conciliations in our current context and its consequences in the legal field, given the possibility of procedural speed, as well as in society, due to access to justice by digital means. Thus, based on the literature review methodology, the aim is to verify the benefits and barriers that online conciliation hearings face, identifying whether they in fact intensify constitutional principles and facilitate communicability, or whether access to justice is impracticable.

Keywords: Virtual conciliation. Access to justice. Technology.

1 INTRODUÇÃO

O ordenamento jurídico brasileiro compreende várias normas que garantem os direitos fundamentais dos indivíduos que compõem a sociedade. Nesse sentido, é possível caracterizar os direitos fundamentais como aqueles inerentes à proteção da pessoa humana em todas as dimensões de sua vida, seja privada, política, social, coletiva, econômica ou moral. É nessa conjuntura que o direito de acesso à justiça surge como uma garantia fundamental, uma vez que pode ser considerado uma base para que outros direitos concernentes aos indivíduos sejam devidamente respeitados (RUIZ, SENGIR, 2013, p. 216).

Atentando-se ao referido princípio, além da jurisdição, estabelecida com a figura estatal no exercício de sua soberania, outras formas de resolução de conflitos vêm sendo aplicadas e utilizadas, para que as pessoas tenham o referido princípio materializado, e não apenas como uma utopia. É nesse contexto que se englobam os meios alternativos de solução de conflitos, em especial a conciliação, que funcionam como importantes mecanismos para que se atinja a paz social através da formulação de um acordo.

É fato social que os conflitos permeiam a coletividade desde os primórdios, contudo essa aparência inerente ao comportamento humano não impede que os mesmos sejam dirimidos por métodos que, além de trazer a harmonia para o corpo social, salientam a efetividade de adequações aos interesses, para que não haja sobreposições, mas sim um objetivo comum, atendendo cada aspecto pretendido de forma conjunta e, conseqüentemente, moldando-se um cenário que prioriza a justiça e não a imposição.

A conciliação como método capaz de cumprir com os fundamentos supracitados apresenta-se em crescimento atualmente, pelos aspectos anteriormente destacados e, também, por refletir positivamente na esfera judiciária, ao providenciar certa celeridade aos feitos, considerando-se o alto número de processos no judiciário. Desse modo, havendo acordo entre as partes, seja antes do processo ou até mesmo após seu início, providência-se desde logo um estado de satisfação, sem necessidade de percorrer todas as etapas judiciais.

Assim, assumindo tamanha importância em nossa coletividade, atualmente, a conciliação se encontra pautada nos usos das tecnologias no campo jurídico, principalmente em razão da pandemia decorrente da COVID-19 que, diante da necessidade de isolamento social, fez com que as conciliações virtuais se intensificassem. Por certo, a pandemia não foi o estopim para a aplicação de ferramentas tecnológicas nos órgãos judiciários, mas teve grande impacto ao fornecer os métodos *online* como “única” ferramenta para a resolução de conflitos neste período.

Nessa perspectiva, a conciliação virtual se depara tanto com benefícios, quanto com prejuízos que possam emergir socialmente, prejudicando o princípio constitucional de acesso à justiça ao passo que, ao facilitar a comunicação e celeridade processual de um lado, acaba por deixar à míngua problemas de acesso aos meios virtuais, seja por falta da *internet* ou por ausência dos aparelhos. Assim, denota-se a importância do estudo desses conceitos e problemáticas a fim de se delinear a atual situação da conciliação virtual, bem como identificar e ponderar entre os benefícios e prejuízos que possam surgir neste contexto.

2 PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS GARANTIDORES DO ACESSO À JUSTIÇA

De início, destaca-se que a definição de justiça não é simples, visto que os direitos fundamentais e o entendimento que norteia a terminologia “acesso à justiça” é modificado no decorrer dos anos. Isso ocorre pelo fato de existir, em cada período da sociedade, ideologias, crenças, costumes e valores diferentes. Diante disso, é importante frisar que a justiça não se confunde com jurisdição. A primeira se relaciona com a busca em satisfazer o interesse das partes frente a existência de um litígio. Em contrapartida, a jurisdição, partindo de uma visão romanista, se refere ao “ato de dizer o direito ao caso concreto”, ou seja, dar uma solução ao conflito sem a preocupação de que o interesse dos envolvidos será satisfeito (RUIZ, SENGIK, 2013, p. 216). Nesse contexto, destaca-se a Convenção Americana sobre Direitos Humanos

(Pacto de São José da Costa Rica). que em seu artigo 8º, dispõe sobre as garantias judiciais e os direitos dos indivíduos ao acesso à justiça.

O acesso à justiça não se refere apenas ao chamado “direito social fundamental”, uma vez que está também ligado com o desenvolvimento do processo. O estudo desse instituto pressupõe a análise dos objetivos e métodos relativos à ciência jurídica, a qual é possível determinar que o termo “acesso”, ao ser empregado no contexto em análise, representa uma possibilidade viável dos sujeitos alcançarem algo que almejam. Portanto, dentro do ordenamento jurídico, o acesso à justiça pode ser considerado um requisito primordial na busca por garantias e igualdade entre os indivíduos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 13).

A partir de uma perspectiva mais atual, é possível afirmar que o acesso à justiça ultrapassa a ideia de acesso ao Poder Judiciário, visto que o objetivo é proporcionar ao indivíduo jurisdicionado a garantia de que seu processo tramitará observando os princípios constitucionais, sendo julgado em conformidade com a celeridade necessária e com a conservação de seus direitos fundamentais, proporcionando a justiça e a dignidade da pessoa humana (SALGADO, 2011, p. 99). Assim, verifica-se que o direito e a garantia do acesso à justiça não se esgotam com a mera inserção das ações no Poder Judiciário. Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, XXXV, estabelece que: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Com isso, o texto constitucional tornou o acesso à justiça um direito fundamental, assim, todos têm o direito de pleitear, diante dos órgãos do judiciário, a “tutela jurisdicional adequada e efetiva”, com a observância de alguns princípios, como o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, bem como as regras processuais cabíveis ao caso (RUIZ, 2018).

Diante disso, é possível afirmar que o direito ao acesso à justiça se relaciona diretamente com o princípio do devido processo legal, pois o direito ao processo por si só, não é suficiente para concretizar, de forma efetiva, o acesso à justiça. É preciso que o contraditório seja garantido às partes envolvidas no litígio, fazendo com que estas tenham direito de se manifestar, se defender ou acusar, para que, ao final do processo, seja proferida uma sentença justa, por um juiz imparcial (SEIXAS; SOUZA, 2014, p. 16).

Outro princípio previsto na Constituição Federal é o da inafastabilidade do controle jurisdicional ou princípio do direito de ação. Isso significa dizer, que é assegurado aos cidadãos o direito de valer-se do Poder Judiciário sempre que não conseguirem alcançar, por motivo espontâneo ou extrajudicial, a satisfação dos seus interesses. Dessa forma, todo indivíduo que

teve seu direito ameaçado ou ofendido pode recorrer aos meios judiciais, não sendo possível, em nenhuma hipótese, afastar a apreciação do Poder Judiciário nos casos de ameaça ou lesão a um direito (SALGADO, 2011, p. 80).

Além disso, há a questão emblemática relacionada à segurança do direito e à celeridade processual. Antigamente, priorizava-se a segurança em face da celeridade, cujo pensamento predominante à época era que os procedimentos mais demorados representavam, mais chances de se alcançar a justiça plena ao final do processo. Hoje, prioriza-se a celeridade processual, pois a vida das pessoas está em constante transformação, sendo necessário que as decisões proferidas acompanhem a rotina e vivência das partes que integram o processo. Ocorre que, o grande número de ações levadas ao Poder Judiciário gera um acúmulo de processos, dificultando o julgamento de maneira ágil e objetiva (OLIVESK, 2011, p. 81).

Em sequência, como já citado, o princípio do contraditório e da ampla defesa é um direito fundamental inerente ao acesso à justiça, consagrado no art. 5º, LV da Constituição Federal, preceituando que: “aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”. Por isso, o princípio em apreço deve ser interpretado como uma exigência para o exercício democrático de um poder, em todos os processos em que o indivíduo teve seu direito ameaçado ou lesado. O contraditório é efetivado quando o órgão jurisdicional dá a oportunidade para a parte ser ouvida podendo, assim, influir na decisão que será prolatada pelo magistrado. O princípio da publicidade também deve ser levado em consideração para garantia do acesso à justiça. Tal concepção visa mostrar para o público todos os acontecimentos que ocorreram no decorrer do processo (SILVA, 2015, p. 76-80).

Por fim, há a segurança jurídica que pode ser observada em duas situações. Para alguns, o referido princípio aprecia o “aspecto objetivo da estabilidade das relações jurídicas”, já para outros ele visa resguardar a confiança das pessoas envolvidas no processo. Com esse princípio é limitada a liberdade do Estado em alterar ou modificar normas que produziram vantagens aos interessados, mesmo que ilegais (COUTO E SILVA, 2004).

A partir das explanações apresentadas, é possível notar que o direito de acesso à justiça é complexo, sendo necessário observar vários princípios constitucionais para que o respectivo direito seja garantido e efetivado pelos órgãos jurisdicionais. A temática em análise também é pertinente no campo da conciliação, como se verá a seguir, visto que o objetivo também é o acesso à justiça, objetivando satisfazer o melhor interesse entre as partes.

3 OS MEIOS HETEROCOMPOSITIVOS E AUTOCOMPOSITIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Em análise preliminar aos meios heterocompositivos e autocompositivos de resolução de conflitos, faz-se necessária a compreensão de sua necessidade e aplicabilidade, diante do contexto do conflito em si e da atividade jurisdicional estatal. Nessa esteira, observa-se que a atividade jurisdicional do Estado contemporâneo se materializa como importante ferramenta de zelo social, quando empregada principalmente pelo Poder Judiciário, buscando atingir cenários pacíficos de modo a sanar os conflitos existentes no corpo social e contribuir com o acesso à justiça por parte dos indivíduos (NONINO; TRISTÃO, 2019, p. 26).

Socialmente, tem-se que o conflito remete a noção de coletividade que busca a satisfação de seus interesses, tendo os indivíduos objetivos que pretendem alcançar, fundamentados em determinados valores que, nem sempre, se equiparam entre os sujeitos do corpo social. Dessa forma, ao tentar buscar soluções para seus impasses, ou cumprir com suas metas e ideais, os indivíduos possibilitam encontrar-se em um âmbito que os podem levar tanto para a cooperação, quanto para o conflito, a depender da percepção dos agentes. (SANTOS; RODRIGUES, p. 2). Neste cenário, tem-se o conflito primeiramente como entendimento pessoal, psicológico e, *a posteriori*, como uma das duas situações nas quais a sociedade pode estar amparada, uma baseada na harmonia, como regra, tendo em vista que em seu ritmo natural, é normal que os sujeitos busquem a ideal convivência, respeitando-se os direitos e deveres. Sob outra ótica, tem-se a existência de dissídios, como exceção, que apenas ocorre quando mediante situações em que não há um equilíbrio social, buscando-se assim, seu alcance e, conseqüentemente a resolução do conflito, para que a sociedade volte ao contexto natural de harmonia (SILVA, 2016, p. 8-9).

Inicialmente, como forma de buscar a resolução de impasses existentes, utilizou-se como meio a autodefesa, ou também denominada autotutela que, através da força, o indivíduo buscava sanar os conflitos existentes, de forma que prevalecia apenas uma vontade, o que não coincidia com o a ideia de justiça (NONINO; TRISTÃO, 2019, p.28). A medida que o Estado surgia e seu poder se consolidava, buscou-se novas formas de solucionar os embates, sendo que a autotutela passou a ser superada, dando espaço a prestabilidade de justiça para o estabelecimento da paz social, o que passou a ser denominado de jurisdição. (NONINO; TRISTÃO, 2019, p.28). Ressalta-se que a autotutela é proibida, contudo, em alguns casos

excepciona-se sua utilização, como nas situações de legítima defesa e desforço imediato e retenção de benfeitorias (GUADELUP, 2010, p. 29). Apesar de sua proibição e restrições impostas culturalmente, ainda existem algumas formas que podem ser classificadas como autotutela. Exemplificativamente, cita-se o caso das greves, no âmbito do Direito do Trabalho, no entanto nesse caso não há uma completude das características da autodefesa, visto que os interesses não são integralmente atendidos, funcionando de fato como uma forma de pressão que favorece o ato negocial (SENA, 2013, p. 16).

No contexto nacional, ao Poder Judiciário são atribuídas à resolução de conflitos existentes, conferindo poder suficiente ao Estado para que solucione determinadas controvérsias. Assim, mesmo que as partes não tenham tido a oportunidade de se entenderem anteriormente, o conflito pode ser submetido à apreciação, o que o titulariza como “protagonista na efetivação do Estado Democrático de Direito”. No entanto, referida tradição acaba por impedir a satisfação dos reais interesses dos sujeitos participantes, visto que acarreta a imposição de medidas ou soluções, uma vez que se pauta na aplicação da lei e suas disposições em relação ao caso concreto (SALES; CHAVES, 2014, p. 394-395).

Nessa senda, evidencia-se que, apesar dos modelos de solução de conflitos serem classificados como autotutela, autocomposição e heterocomposição, ao demarcar o objetivo do presente trabalho ressaltamos os modelos autocompositivos. Como forma didática de classificação, adotamos a divisão de Gustavo Davi Brito e Gisele Caversan Beltrami Marcato (2018, p. 4), igualmente desenhada por Augusto Cesar Ramos (2002), pelo qual identificam-se como meios heterocompositivos o processo judicial e a arbitragem e, como métodos autocompositivos, a mediação e a conciliação. Por fim, importante salientar que, doutrinariamente, a catalogação dos meios de resolução não é uníssona na doutrina.

3.1 Meios heterocompositivos

Os denominados meios heterocompositivos trazem consigo a significação de métodos que denotam a intervenção de terceiros no processo. Este, se perfaz na figura de um sujeito imparcial, não possuindo qualquer relação com os interesses das partes envolvidas no conflito e, como dito anteriormente, cita-se como exemplo desta categoria, a arbitragem e a jurisdição, também denominada de tutela jurisdicional (GUADELUP, 2010, p. 31). Nessa esteira, conforme denota Carlos Alberto Carmona (1990, p. 1), estando referidas formas de solução

classificadas no contexto da heterocomposição, historicamente atribui-se à arbitragem um papel primário, em relação à própria jurisdição.

A referida situação decorre do fato de que como vantagem, a arbitragem pretendia a solução de conflitos sem que se necessitasse de força ou autoridade já que, inicialmente, o terceiro designado para a participação poderia ser escolhido em razão da idade, comunidade, experiência, entre outros fatores. Comparativamente, como a jurisdição do Estado dependia de certa soberania, a solução por esta via ficou para ser instituída posteriormente com o fortalecimento da figura estatal. Neste ponto, narra-se que a evolução entre as figuras não foi de forma gradual, já que as mesmas convivem atualmente, contudo sob perspectivas diferentes pois, tendo em vista a função em aplicar leis atribuídas ao Estado, a forma designada pela arbitragem deslocou-se para um plano secundário (CARMONA, 1990, p. 1).

Inicialmente observa-se que, em relação à arbitragem e à jurisdição, a primeira não acarreta o encerramento da segunda, pois muitas vezes a arbitragem funciona como prevenção para que a matéria chegue à apreciação pela jurisdição estatal, não devendo as mesmas serem confundidas (GRAU, 2002, p. 141). Assim, em relação à primeira, qual seja a arbitragem, pode-se conceituá-la como um procedimento realizado mediante a presença de um terceiro estranho ao processo que busca solucionar a controvérsia. Válido lembrar que, o procedimento da arbitragem pode se dar tanto por meio da lei processual e de um tribunal de arbitragem, quanto naquilo que foi acordado, limitando-se sua utilização aos conflitos que envolvam direitos patrimoniais (RAMOS, 2002).

Já com relação à jurisdição estatal, ou “acesso por via judicial”, ficou caracterizada como método principal, principalmente por uma noção cultural relacionada ao comportamento de litigância atribuído como inerente ao povo brasileiro. Nesse ínterim, percebe-se que muitos recorrem às vias judiciais como forma de tornar seu “direito indiscutível”, fundamentando tal concepção na ideia contida no art. 5º, inciso XXXV, do texto constitucional, pelo qual se enfatiza a apreciação de lesão ou ameaça de direito pelo Poder Judiciário (ARAÚJO; GOULART; BUDNI, 2020, p. 203).

Diante do cenário apresentado, dotado de contextos históricos e marcação de meios heterocompositivos, tem-se uma situação de sobrecarga no maquinário estatal impossibilitando que a jurisdição, por si, resolva todos os conflitos de forma rápida, eficaz e justa. Por isso, tem-se buscado novas formas alternativas que contribuam com o poder judiciário, favoreça as partes e priorizem decisões que se adequem às expectativas de cada parte (GUADELUP, 2010, p. 31).

3.2 Meios autocompositivos

Os métodos consensuais de solução de conflitos, conhecidos como meios autocompositivos, como a mediação e a conciliação, foram inseridos na sociedade para facilitar a satisfação dos interesses das partes sem complicações. A ideia de inserir esses recursos no ordenamento jurídico surgiu justamente pelo fato de que os indivíduos passaram a perceber a complexidade das alternativas disponibilizadas para solucionar impasses mais simples. Com isso, houve a necessidade em oferecer para a sociedade procedimentos especializados em solucionar problemas específicos, estimulando o diálogo e a comunicação direta entre os envolvidos (SALES; CHAVES, 2014, p. 393).

É evidente que, na atualidade, a celeridade é preservada, sendo que a solução ágil para um conflito se tornou um dos principais elementos a serem implantados. Isso porque, quando o indivíduo se vê diante de um procedimento demorado, logo já causa uma impressão negativa de que aquele caso foi abandonado pela justiça. Além disso, a lentidão processual também está associada à fase de instrução do processo. Nessa etapa é necessário realizar, por exemplo, perícias e exames que demandam mais tempo para serem efetivados e levados à apreciação do magistrado (DIAS; ALMEIDA, 2020, p. 4).

A autocomposição é regulada em alguns diplomas normativos como o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015). Essa regulamentação dos métodos consensuais de solução de conflitos foi de suma importância para o ordenamento jurídico brasileiro, visto que contribui para uma maior utilização das técnicas de conciliação e mediação, sendo que o foco principal é a preservação da vontade dos envolvidos. Um dos objetivos desses métodos também é auxiliar o Poder Judiciário frente ao acúmulo de ações, assim, são utilizados como um “filtro” para alguns casos (LORENCENA, 2007, p. 4).

Um ponto diferencial da autocomposição é a celeridade processual. As partes, através do diálogo, da comunicação e da utilização da técnica de escuta ativa, conseguem solucionar o conflito de forma mais satisfatória com a finalidade de encontrar o melhor acordo. É comum que em um litígio haja a apresentação de propostas de todos os envolvidos, sendo que estas podem ou não ser aceitas. As partes dialogam quanto a esses posicionamentos e tentam chegar a um consenso, podendo ainda desistir total ou parcialmente daquilo que foi proposto para chegar a um acordo e colocar um fim no conflito (LORENCENA, 2007 p. 5). Na

autocomposição, a relação é dada pelos indivíduos que ocasionaram a controvérsia, são eles próprios que gerenciam a solução do litígio (SENA, 2013, p. 4).

A autocomposição pode ser realizada à luz de duas perspectivas: (a) autocomposição extraprocessual; (b) autocomposição endoprocessual. Na autocomposição extraprocessual não há a intervenção do Poder Judiciário, já na endoprocessual, ela é realizada no decorrer do processo. Outro ponto importante desse instituto é que ele pode ocasionar três resultados diferentes, sendo eles a “renúncia ou desistência, a submissão ou reconhecimento e a transação ou negociação” (GUADELUP, 2010, p. 29).

Na renúncia, a parte titular pode optar por desistir do direito material de forma unilateral ou bilateral, total ou parcial. Se a renúncia ocorrer com o processo já em curso, o termo correto a ser utilizado é desistência. Caso contrário, fala-se em renúncia. Na submissão, de forma diversa à renúncia, é a parte contrária que reconhece a presença do direito material. Já na transação, as partes realizam um acordo por meio de “concessões recíprocas”, sendo elementos característicos desse resultado o consenso, a extinção de conflitos e a reciprocidade das concessões (GUADELUP, 2010, p. 29-30).

Os mecanismos voluntários e autocompositivos de resolução de conflitos concedem às partes a oportunidade de ajustar o procedimento, participar de forma ativa do resultado, analisar os interesses e posições das partes, agilizar a solução, entre outros fatores. Ao analisar a redação do Código de Processo Civil de 2015, nota-se que a norma não se preocupou em diferenciar a mediação da conciliação. Uma das principais distinções está inserida no art. 165, §§2º e 3º. Enquanto na conciliação o conciliador pode sugerir e propor soluções para o conflito, na mediação o mediador apenas tem o papel de estimular o diálogo entre as partes, fazendo com que estas, sozinhas, identifiquem as soluções viáveis. Ademais, a conciliação é utilizada, preferencialmente, nos casos em que não há vínculo anterior entre as partes, já a mediação é usada quando esse vínculo é antecedente. Assim, é possível definir que objetivo da conciliação é obter um acordo e o da mediação é preservar o vínculo que existe entre os envolvidos (THIBAU; REIS, 2016, p. 4).

No que diz respeito à conciliação em si, tema central do presente trabalho, é necessário destacar algumas generalidades sobre esse instituto. Esse método autocompositivo é considerado um dos mais simples pelo fato de não impor regras. Na prática, a conciliação pode ser considerada uma conversa informal entre as partes, as quais objetivam solucionar um conflito de interesse com a assistência de um terceiro imparcial (THIBAU; REIS, 2016, p. 5).

Válido destacar que, diferentemente do que ocorre no plano internacional que utiliza a expressão “conciliação” como sinônimo de “mediação”, no Brasil, como vimos, os respectivos termos apresentam suas peculiaridades. Na esfera nacional, a conciliação se vincula ao procedimento judicial, seja pré-processual ou no decorrer do processo, sendo exercida por juízes ou conciliadores. O conciliador pode aconselhar as partes e oferecer soluções criativas para a resolução do conflito. Além disso, de acordo com o Código de Processo Civil, a conciliação pode ser extrajudicial ou pretendida pelo juiz a qualquer termo. O magistrado pode optar por suspender o processo e encaminhar os envolvidos para a conciliação ou para a mediação, se for o caso (POSSATO; MAILLART, 2013, p. 26).

O foco principal da conciliação é o acordo, de modo a evitar que a lide seja protocolada em forma de ação e encaminhada ao judiciário. Nesse contexto, é necessário salientar que o Poder Judiciário brasileiro vem adotando entendimento de que a conciliação é tida como uma “saída para o acúmulo de processos”. Em 2006, foi criado o chamado “Movimento pela Conciliação”, o qual estabeleceu algumas estratégias a fim de aprimorar essa técnica autocompositiva, sendo apontadas finalidades como a redução do tempo de duração do conflito, a possibilidade de solução dos litígios de forma mais simples e informais, e a redução do número de processos encaminhados ao judiciário (POSSATO; MAILLART, 2013, p. 26).

4 A CONCILIAÇÃO VIRTUAL

A partir da compreensão dos meios heterocompositivos e autocompositivos elencados anteriormente, bem como da análise da mediação, vislumbramos um cenário apto a intensificação da mesma diante da sua conjectura em relação ao Poder Judiciário, não só por concretizar a busca e materialização da “pacificação social”, mas também por verificar o real interesse das partes, sem tanta limitação pelas leis (KNEVITZ, 2020, p. 8).

A realidade moldada pelas inovações tecnológicas está presente no direito e, ao mesmo passo em que se busca o desenvolvimento e a aplicação da tecnologia no campo jurídico, discute-se a adequação das ferramentas para a aplicação e exercício da jurisdição. Primeiramente, observa-se que com as ferramentas, viabiliza-se um cenário de maior celeridade processual e que, adequa-se às garantias processuais e constitucionais para que, os sujeitos que necessitem de uma solução de determinado conflito, possam ter acesso a essas vias para resolvê-los (BARBOSA; TOLEDO, 2020, p.179).

Nessa ótica, importante se faz a menção ao ODR (*Online Dispute Resolution*), que teve início nos anos 1990. Conforme destacam Gabriela Vasconcelos Lima e Gustavo Raposo Pereira Feitosa (2016, p. 54) a interligação entre as novas formas de comunicação e sua utilização por grande parte da população propiciaram um cenário no qual o referido modelo ganhasse escopo nos sistemas de justiça. Apesar do surgimento em países como Estados Unidos da América e Canadá, as noções e técnicas atribuídas ao modelo se manifestaram no cenário nacional, ganhando destaque em 2016, permitindo que novas formas de solução de conflitos estivessem no Brasil, contribuindo com um processo de democratização e “virtualização”.

A chamada ODR consiste na utilização da tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste. Dentre os procedimentos que podem adotar o modelo da ODRs, estão a arbitragem, a mediação, a conciliação ou a negociação, que o fazem por intermédio de ferramentas automatizadas (total ou parcialmente). Essa solução representa uma forma de virtualização plena, em que um procedimento nasce e morre no ambiente virtual, sem necessidade de passar por etapas presenciais ou no espaço forense (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 55).

Tratando-se das audiências de conciliação virtuais, percebe-se que há “presença simultânea” das partes que buscam a realização do concordo e do conciliador. Nesse sentido, continua-se priorizando os princípios elencados no §1º do artigo 166, do CPC, estabelecendo-se a confidencialidade, a partir do livre acesso das partes ao processo. Na esfera do processo eletrônico, havendo a conciliação regista-se apenas o resultado da mesma que, em caso positivo, de firmamento de um acordo, sujeita-se apenas à homologação judicial. Por fim, em que pese as legislações atinentes à audiência de conciliação virtual, dispõe sobre seu regulamento a Resolução nº 32, de 2016 (QUADROS, 2019, p. 12).

Art. 1º Fica instituída a possibilidade de as audiências de conciliação/mediação serem realizadas em meio eletrônico.

Art. 2º As audiências de conciliação/mediação em meio eletrônico poderão ser utilizadas para o procedimento comum do Código de Processo Civil, bem como para procedimentos sujeitos a outros ritos, inclusive dos Juizados Especiais Cíveis, desde que as solenidades designadas sejam exclusivamente de conciliação/mediação. (BRASIL, 2016).

Para além das noções de ferramentas que já vinham se consolidando no plano jurídico, observa-se que o momento em questão, decorrente da pandemia da COVID-19, não só impulsionou, mas também demonstrou necessários mecanismos que facilitassem a comunicação pessoal, respeitando-se o devido distanciamento (KNEVITZ, 2020, p. 12). Dada importância, foi inclusive expressada pelo Ministro José Antonio Dias Toffoli, que na primeira

videoconferência do Supremo Tribunal Federal, realizada em 15 de abril de 2020, destacou a permanência e funcionamento da Corte por meio da tecnologia e ferramentas digitais, já que agora a realidade das noções atribuídas ao mundo virtual se materializam na sociedade como essenciais para o funcionamento da mesma (KNEVITZ, 2020, p. 12-13).

Nessa senda, importante evidenciar ainda a Lei nº 13.994/2020 que, alterando a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, possibilitou a realização de conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis (BRASIL, 2020). Percebe-se ainda que, diante das diversas inovações, principalmente tecnológicas na esfera do Poder Judiciário, os métodos de resolução de conflitos também sofreram reflexos dessas ferramentas virtuais, sendo conferida a realização por meio eletrônico às audiências de conciliação e mediação, desde a promulgação do Novo CPC, conforme explícito em seu art. 344, §7º (PAULA; NASCIMENTO, 2020, p. 382).

Importante ressaltar que, durante as audiências de conciliação, a comunicação pode ser realizada de forma síncrona por meio de algumas plataformas que passaram a ser utilizadas com frequência na pandemia, como o *Google Meet*, o *ZOOM*, *Microsoft Teams*, *Skype*, entre outros. E também podem ser realizadas de maneira assíncrona através de *e-mail*, mensagens via *whatsapp*, etc (CASTRO, p. 88-89). Nesse sentido, com essa nova realidade, houve a necessidade de adequar a conciliação virtual frente às regras que regem o procedimento de conciliação presencial como forma de tornar esse mecanismo mais efetivo de modo a satisfazer os interesses das partes (KNEVITZ, p. 7).

No entanto, se por um lado vê-se os benefícios da conciliação virtual tão claros, devem-se ponderar quantos aos prejuízos que podem acarretar tantas inovações tecnológicas em um país em que nem toda a população tem acesso aos meios virtuais. Desse modo, devem-se sopesar tais consequências, de modo a considerar as implicações sociais que os mecanismos e procedimentos possam vir a acarretar no corpo.

4.1 Os desafios da aplicação das ferramentas tecnológicas na realidade social

Os cenários de aplicação de novos métodos, voltados principalmente ao aspecto tecnológico, mesmo que em sua finalidade busque apenas consequências positivas, dentre elas a garantia do acesso à justiça, acabam infelizmente por encontrar algumas barreiras nessa adaptação e consolidação. Um dos principais fatores para que se estabeleça a noção de desafios da aplicação das ferramentas virtuais encontra-se pautado na realidade social de “exclusão

digital”, na falta de conhecimento sobre métodos alternativos de solução de conflitos e sua realização por meio virtual, na existência de certa desconfiança quanto à funcionalidade e eficácia na aplicação dos métodos, através dos meios tecnológicos e, ainda, traz desafios para os próprios conciliadores que necessitam se adaptar às inovações, deixando para trás alguns hábitos das audiências presenciais (PAULA; NASCIMENTO, 2020, p. 391).

Outro ponto que pode influir negativamente na ideia de conciliação virtual, bem como em audiências *online*, de forma geral, é que nem todo e qualquer problema pode e deve ser submetido à uma resolução à distância, através de meios tecnológicos. Isso decorre do fato de que, para alguns tipos de conflitos, a presença física pode facilitar na resolução do impasse, o que viabiliza a conciliação (RODRIGUES; CABRAL, 2020).

Além disso, a confiança estabelecida entre as partes e o conciliador tem grande impacto na realização de um acordo, o que prioriza a ideia de “*face to face*”, que acaba por abalada diante da realização das audiências virtuais, já que podem trazer a desconfiança dos sujeitos em relação ao método em si e ao conciliador, bem como incentivar um comportamento defensivo durante a audiência. No entanto, o impasse é capaz de ser suprido à medida que o conciliador desenvolva a habilidade de repassar essa confiança de forma virtual, oferecendo às partes um espaço propício para que seja realizado um acordo, fomentando a cooperação (BARROCAS; FERREIRA, 2020).

Outra problemática refere-se às desigualdades sociais existentes no Brasil. Ao passo que muitos indivíduos organizam integralmente suas vidas em mecanismos tecnológicos, outros não tiveram contato com as questões digitais, demonstrando que o acesso às conciliações de forma *online*, pode ficar prejudicado em razão da inexistência de ferramentas, como também pela falta de aproximação com a *internet* (PAULA; NASCIMENTO, 2020, p. 392). De acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Pesquisa - IBGE (2019), em recente análise pelo Ministério das Comunicações (2021), observou-se que, apesar da existência de um aumento no número de pessoas com acesso à internet no Brasil, em comparação com o quadro de 2018, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), de 2019, informou que 82,7% dos domicílios brasileiros possuem acesso à uma rede de internet, em sua totalidade, sendo que na área rural o percentual corresponde 55,6%, enquanto os domicílios situados nas áreas urbanas contam com 86,7% (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2021).

4.2 Os benefícios da conciliação telepresencial para as partes e para o Poder Judiciário

Os princípios e as técnicas atribuídas à conciliação realizada presencialmente também devem ser atribuídos à conciliação telepresencial. Além disso, também estão presentes os interesses em promover o diálogo e a comunicação direta entre as partes, a fim de chegar a melhor solução que agrade ambos os lados e o fato de “superar uma judicialização excessiva”. Outro ponto crucial é que as audiências de conciliação realizadas via *online* também reduziram barreiras que, por mais pequenas que fossem, eram consideradas empecilhos de se optar por esse método autocompositivo na modalidade presencial. Alguns desses obstáculos são: a distância, disponibilidade de tempo, gastos com locomoção, consequências psicológicas frente ao espaço jurídico, entre outros. Dessa forma, a conciliação virtual proporciona maior celeridade e economia de tempo, com menos custos com deslocamentos e maior conforto durante o processo (PAULA, NASCIMENTO, p. 11).

Como já mencionado, tendo em vista a pandemia ocasionada pelo coronavírus, a sociedade teve que se readaptar e não foi diferente com a conciliação. Para que as audiências não ficassem estagnadas, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução 314 de 2020 que passou a prever, em seu art. 6º, a realização da conciliação virtual em consonância com o dispositivo (art. 334, §7º) previsto na lei processual civil (art. 334, §7º) (CASTRO, p. 88). A partir da utilização de ferramentas tecnológicas, o processo de resolução de litígios é aperfeiçoado, atuando como aliado do árbitro, mediador ou conciliador. Com isso, a tecnologia garante aprimoramento e simplificação do processo de ODR (*Online Dispute Resolution*), com a exposição e organização das informações de forma clara e objetiva de modo a auxiliar as partes (SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020, p. 5).

Diante disso, é possível listar algumas vantagens que a conciliação virtual traz para a vida daqueles que se veem envolvidos em um conflito e escolhem tentar resolvê-lo pelo método autocompositivo, sendo eles: a redução de custos com locomoção para o ambiente judiciário, visto que o acesso à plataforma pode ser feito pela própria residência; maior disponibilidade de datas e horários pelo fato de não ter que se preocupar com a locomoção; acesso mais fácil das partes aos arquivos e documentos que se mostrarem pertinentes; o medo, constrangimento, insegurança e intimidação das partes também são reduzidos, uma vez que não haverá confronto “face à face”, dentre outros benefícios (CASTRO, p. 89-90).

Assim, é certo que a conciliação *online* traz benefícios para o Poder Judiciário e para as partes. Isso porque, muitos indivíduos criavam algumas barreiras na hora de optar pela realização da audiência de conciliação presencial e, com a ascensão dessa técnica realizada por

meio eletrônico, tais obstáculos foram reduzidos. No entanto, sabe-se que nem todas as pessoas possuem acesso à *internet*, o que dificultaria sua participação na conciliação telepresencial. Por conta disso, tem-se observado a existência de desigualdade entre os jurisdicionais e, para erradicar essa questão, é preciso que a efetividade jurisdicional seja compreendida à luz da isonomia dos envolvidos (ALMEIDA; PIMENTEL, 2020).

5 CONCLUSÃO

Com o advento da pandemia ocasionada pela COVID-19, a sociedade teve que se adaptar e se adequar com a nova realidade de distanciamento social. Como forma de fazer com que essa situação não prejudicasse a sociedade, houve uma reorganização no sistema e vários ajustes foram feitos, visando sempre atender às novas necessidades. Assim, as audiências de conciliação virtuais passaram a ser utilizadas com maior frequência e, apesar desse mecanismo autocompositivo, realizado por meio eletrônico, já estar previsto no ordenamento jurídico e ser aplicado pelo judiciário brasileiro, em determinados casos, a pandemia foi um estímulo para utilização mais constante desse método.

Por mais que a conciliação telepresencial traga inúmeros benefícios para as partes envolvidas, é necessário que as normas e princípios previstos na legislação quanto à conciliação presencial, sejam também aplicados efetivamente naquela realizada por meio eletrônico. O objetivo é que a atividade jurisdicional continue sendo exercida de forma eficiente, célere e democrática em consonância com os princípios e garantias constitucionais.

Ocorre que, por mais que a conciliação *online* possa ser considerada uma medida benéfica, alguns princípios podem não ser observados quando estamos diante daqueles indivíduos que não possuem o acesso direto para usufruir desse direito. Essa limitação de acesso acaba violando alguns princípios constitucionais, como o próprio acesso à justiça, podendo ocasionar grave lesão a um direito da parte.

Por outro lado, embora haja desafios nesse âmbito referentes às desigualdades sociais, confiança e habilidade dos envolvidos, a utilização da conciliação telepresencial está aumentando de forma gradativa. Além disso, demonstra a efetivação do acesso à justiça, se adequando às novas tecnologias presentes na realidade atual. Destaca-se ainda que, as barreiras e desafios que surgem com a implementação das inovações tecnológicas e sua aplicação na esfera jurídica não impossibilitam a realização de acordos, pelo contrário, favorece a existência

dos mesmo e auxilia a sociedade e o Poder Judiciário a optarem pelos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial aqueles realizados de maneira virtual.

Por esse motivo, a conciliação virtual deve observar as normas previstas nos diplomas legais, de modo a oferecer um tratamento igualitário para os envolvidos na busca de tutelar seus direitos. E, mais ainda, trazer maiores vantagens, garantindo um procedimento célere e efetivo para que a atividade jurisdicional seja contínua, visando a não violação de regras e princípios constitucionais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabíola Pessoa de; PIMENTEL, Rejane Muratori Zapalá. **O COVID-19 e seus impactos no acesso à justiça**. XIII Anais FAVE. Matipó, 2020. Disponível em: <<https://fave.univertix.net/wp-content/uploads/2020/11/A88-O-COVID-19-E-SEUS-IMPACTOS-NO-ACESSO-A-JUSTICA.pdf>>. Acesso em: 21 jul. 2021.

ARAÚJO, Flávia Dreher de; GOULART, Juliana Ribeiro; BUDNI, Patricia. Da heterocomposição à autocomposição na saúde: uma análise interdisciplinar. **Revista da Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina**, Florianópolis, n. 10, 2020. Disponível em: <https://www.academia.edu/49295465/Da_heterocomposi%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_a_utocomposi%C3%A7%C3%A3o_na_sa%C3%BAde_uma_an%C3%A1lise_interdisciplinar>. Acesso em: 21 jul. 2021.

BARBOSA, Hanna Haviva Vasconcelos; TOLEDO, Raphaela Sant'Ana Batista. Tecnologia como auxílio para dizer o direito: da citação por whatsapp à conciliação virtual e suas implicações. **Revista da Esmal**, n. 5, p. 178-191, 2020. Disponível em: <<http://revistadaesmal.tjal.jus.br/index.php/revistaEletronicaEsmal/article/view/185/108>>. Acesso em 21 jul. 2021.

BRASIL. **Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015)**. Código de Processo Civil Brasileiro. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 19 jul. 2021.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Pesquisa mostra que 82,7% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet**, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2021/abril/pesquisa-mostra-que-82-7-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>>. Acesso em 21 jul. 2021.

_____. **Conselho Nacional de Justiça**. Resolução nº 341, de 7 de outubro de 2020. Determina aos tribunais brasileiros a disponibilização de salas para depoimentos em audiências por sistema de videoconferência, a fim de evitar o contágio pela Covid-19. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/original201715202010085f7f73cb4225e.pdf>>. Acesso em 21 jul. 2021.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 19 jul. 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/113994.htm>. Acesso em: 19 jul. 2021.

_____. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm>. Acesso em: 19 jul. 2021.

_____. **Tribunal Regional Federal da 4ª Região**. Resolução nº 32, de 2016. Regulamenta a utilização do meio eletrônico para a realização de audiências de Conciliação/Mediação no processo eletrônico no âmbito da Justiça Federal da 4ª Região. Disponível em: <https://www.trf4.jus.br/trf4/diario/visualiza_documento_adm.php?orgao=1&id_materia=29932&reload=false>. Acesso em 21 jul. 2021.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. 1 ed. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

SALGADO, Sandra Maria Fontes. Acesso à Justiça e seus Princípios Estruturantes. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Vale do Itajaí. Itajaí, 2011. Disponível em: <<https://siaiap39.univali.br/repositorio/bitstream/repositorio/2152/1/Sandra%20Maria%20Fontes%20Salgado.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2021.

CARMONA, Carlos Alberto. Arbitragem e jurisdição. **Revista de Processo**. p. 33-40, 1990. Disponível em: <https://edisiplinas.usp.br/pluginfile.php/293080/mod_resource/content/0/CARMONA%20-%20Arbitragem%20e%20jurisdi%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2021.

CASTRO, Marcos Antonio Ferreira de. Meios alternativos de resolução de conflitos em tempos de pandemia: conciliação e mediação integradas à visão sistêmica em suas formas virtuais (online dispute resolution -odr). **Revista AJUFESP**, São Paulo, p. 83-91. Disponível em: <https://ajufesp.org.br/images/noticias/REVISTA_AJUFESP.pdf#page=27>. Acesso em 19 jul. 2021.

CONVENÇÃO Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica). 22 de novembro de 1969. Disponível em: <https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm>. Acesso em: 19 jul. 2021.

COUTO E SILVA, Almiro do. O princípio da segurança jurídica (proteção à confiança) no Direito Público brasileiro. **Revista Eletrônica de Direito do Estado**, n. 2, 2004. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/44376>>. Acesso em: 19 jul. 2021.

DIAS, Norton Maldonado; ALMEIDA, Camila Isernhagem de. A conciliação e a mediação como métodos alternativos de solução de conflitos no atual ordenamento jurídico brasileiro. **Científic@ Multidisciplinary Journal**, n. 1, v. 7, 2020. Disponível em: <<http://revistas2.unievangelica.edu.br/index.php/cientifica/article/view/4405/3322>> Acesso em: 19 jul. 2021.

GRAU, Eros Roberto. Arbitragem e contrato administrativo. **Revista da Faculdade de Direito**, v. 21, n. 21, 2002. Disponível em: <<https://www.seer.ufrgs.br/revfacdir/article/download/72370/40935>>. Acesso em: 20 jul. 2021.

GUADELUP, Ana Paula Reis Dias et al. Dos métodos extrajudiciais de solução dos conflitos enquanto alternativas ao Poder Judiciário. **Direito em construção**, 2012. Disponível em: <<http://www.revista.universo.edu.br/index.php?journal=1direitoconstrucao3&page=article&op=view&path%5B%5D=405&path%5B%5D=326>>. Acesso em 21 jul. 2021.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, v. 3, n. 50, p. 53-70, 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360/5586>>. Acesso em 19 jul. 2021.

LORENCENA, Taiane Lemos. Autocomposição e suas espécies no código de processo civil. **V Seminário Internacional de Direitos Humanos e Democracia**, 2017. Disponível em: <<https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/direitoshumanosedemocracia/article/view/8672>>. Acesso em: 19 jul. 2020.

MARCATO, Gisele Caversan Beltrami; BRITO, Gustavo Davi. Modalidades de soluções de conflitos de interesse. **ETIC - Encontro de Iniciação Científica**, v. 14, n. 14, 2018. Disponível em: <<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/7213/67647395>>. Acesso em 21 jul. 2021.

OLIVESKI, Patrícia Marques. **Acesso à justiça**. Ijuí : Ed. Unijuí, 2013. Disponível em: <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/1647/Acesso%20%C3%A0%20justi%C3%A7a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 19 jul. 2021.

PAULA, Hanna Taveira de; DO NASCIMENTO, Maria Eduarda Santos. A possibilidade da continuidade de audiências de conciliação judicial telepresencial no período pós-pandemia. **V Encontro de pesquisas judiciárias da Escola Superior da Magistratura do Estado de Alagoas**, n. 5, 2020. Disponível em: <<http://enjejud.tjal.jus.br/index.php/exmpteste01/article/view/544/282>>. Acesso em 19 jul. 2021.

POSSATO, Fabio Antunes; MAILLART, Adriana Silva. Os meios autocompositivos de solução de conflitos e as comunidades de baixa renda: um enfoque sobre a efetividade na busca pela pacificação social e a prevenção da violência. **Prisma Jurídico**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 447-478, 2013. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/934/93429992003.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2021.

QUADROS, Lindomar Jorge de. **Conciliação e mediação como mecanismos alternativos para a resolução de conflitos: realidade da Justiça Federal da 4ª Região**. 2019. Disponível em: <<http://repositorio.uricer.edu.br/bitstream/35974/311/1/Lindomar%20Jorge%20de%20Quadr%20os.pdf>>. Acesso em 20 jul. 2021.

RAMOS, Augusto Cesar. Mediação e arbitragem na Justiça do Trabalho. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 6, n. 54, fev. 2002. Disponível em: <http://www.fiscosoft.com.br/main_artigos_index.php?PID=98003&printpage=_>. Acesso em: 20 jul. 2021.

RODRIGUES, Marco Antônio; CABRAL, Thiago Dias Delfino. O futuro é virtual? Incentivos e limites das audiências por videoconferência. **Jota Info**, 2020. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/tribuna-da-advocacia-publica/o-futuro-e-virtual-14062020>>. Acesso em 20 jul. 2021.

RUIZ, Ivan Aparecido; SENGIK, Kenza. O acesso à justiça como direito e garantia fundamental e sua importância na Constituição da República Federativa de 1988 para a tutela dos direitos da personalidade. **Revista Jurídica Cesumar-Mestrado**, v. 13, n.1, p. 209-235, jan/jun, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revjuridica/article/view/2887>>. Acesso em: 19 jul. 2021.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano Chaves. Conflito, Poder Judiciário e os equivalentes jurisdicionais: Mediação e Conciliação. **Revista da AJURIS**, Porto Alegre, v. 41, n. 134, p. 391-415, 2014. Disponível em: <<http://ajuris.kinghost.net/OJS2/index.php/REVAJURIS/article/view/208/144>>. Acesso em 20 jul. 2021.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos; RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Conflito e cooperação:** as vantagens da arbitragem. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=eef6f4457ee96f8b>>. Acesso em: 19 jul. 2021.

SENA, Adriana. Circulação de Modelos Jurídicos, Recepção e Mediação. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Número Especial: Jornadas Jurídicas Brasil-Canadá, p. 15-28, 2013. Disponível em: <<https://revista.direito.ufmg.br/index.php/revista/article/view/P.0304-2340.2013vJJp15>>. Acesso em 19 jul. 2021.

SILVA, José Maria Cavalcante. **Processo eletrônico frente aos princípios da celeridade processual e do princípio do acesso à justiça**. Dissertação (Pós-Graduação) - Universidade Católica de Pernambuco. Recife, 2015. Disponível em: <http://tede2.unicap.br:8080/bitstream/tede/556/1/jose_maria_cavalcante_silva.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2021.

SILVA, Márcio Cândido Carneiro da. **Métodos de solução consensual de conflitos e novo Código de Processo Civil**. Monografia (Pós-Graduação lato sensu) – Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2016. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/158879>>. Acesso em 20 jul. 2021.

SOUZA NETTO, José Laurindo; FOGAÇA, Anderson Ricardo; GARCEL, Adriane. Métodos Autocompositivos e as novas tecnologias em tempos de COVID-19: online dispute resolution -ODR. **Revista Relações Internacionais no Mundo Atual**, v.1, n. 26, 2020. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RIMA/article/view/3989/371372311>>. Acesso em: 20 jul. 2020.

SOUZA, Roberta Kelly Silva; SEIXAS, Bernardo Silva de. A importância do princípio constitucional do devido processo legal para o efetivo acesso à Justiça no Brasil. **Revista Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito/UFRGS**. v. 9, p. 1-23. 2014. Disponível em: <<https://www.seer.ufrgs.br/ppgdir/article/view/44535/31261>>. Acesso em 19 jul. 2021.

THIBAU, Tereza Cristina Sorice Baracho; REIS, Ludmila Costa. Meios Autocompositivos de Resolução de Conflitos Coletivos: reflexões sobre a adequação da técnica em favor da efetividade. **Revista Opinião Jurídica**. n. 19, p. 195-209, 2016. Disponível em:

<<https://periodicos.unichristus.edu.br/opiniaojuridica/article/view/917/392>> . Acesso em: 20 jul. 2021).

TRISTÃO, Ivan Martins; NONINO, Isabella Plétz. A jurisdição em meio a crise do poder judiciário e o acesso à justiça através dos métodos alternativos de solução de conflitos. **Revista Juris UniToledo**, v. 4, n. 02, 2019. Disponível em: <<http://www.ojs.toledo.br/index.php/direito/article/view/3123/450>>. Acesso em: 19 jul. 2021.

Submetido em 28.09.2021

Aceito em 22.10.2021