

## TECNOLOGIAS UTILIZADAS NA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO JUDICIAL: CNJ, TJTO E MEDIAÇÃO ONLINE (MOL)

TECHNOLOGIES USED IN MEDIATION AND JUDICIAL CONCILIATION: CNJ, TJTO AND ONLINE MEDIATION (MOL)

TECNOLOGÍAS UTILIZADAS EN MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN JUDICIAL: CNJ, TJTO Y MEDIACIÓN ONLINE (MOL)

Fernando Américo da Silva Brito<sup>1</sup>  
Humberto Xavier de Araújo<sup>2</sup>

**RESUMO:** O Poder Judiciário tem se beneficiado dos avanços tecnológicos na resolução de conflitos. Não há dúvidas de que o surgimento de novas tecnologias de resolução de conflitos, como o ODR (*Online Dispute Resolution*) possibilitou a população a ter acesso a justiça. Diversas soluções de ODRs estão disponíveis para o público no Poder Judiciário, entre elas, a Mediação Digital CNJ, tecnologia utilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) e Mediação Online (MOL). Neste sentido, o objetivo desta pesquisa é analisar as tecnologias de informação utilizadas nas mediações e conciliações judiciais pelo CNJ, TJTO e a MOL para compreender suas vantagens e desvantagens. Para tanto, realizou-se uma revisão bibliográfica e um levantamento de tecnologias em portal de periódicos, portal do CNJ, Portal do TJTO e o portal do MOL, para identificar algumas dessas tecnologias utilizadas na mediação e conciliação judicial. Ao final, conclui-se que cada uma tem suas vantagens e desvantagens, mas percebe-se que o jurisdicionado ganha com um leque crescente de possibilidades sendo ofertadas pelo Poder Judiciário.

2815

**Palavras-chave:** Mediação Judicial. Conciliação Judicial. Tecnologia.

**ABSTRACT:** The Judiciary has benefited from technological advances in conflict resolution. There is no doubt that the emergence of new conflict resolution technologies, such as ODR (*Online Dispute Resolution*), has enabled the population to access justice. Various ODR solutions are available to the public within the Judiciary, including CNJ Digital Mediation, a technology used by the Court of Justice of the State of Tocantins (TJTO), and Online Mediation (MOL). In this context, the objective of this research is to analyze the information technologies used in mediations and judicial conciliation by the CNJ, TJTO, and MOL to understand their advantages and disadvantages. For this purpose, a bibliographic review and a survey of technologies were conducted through portals such as the CNJ, TJTO, MOL, and academic journals to identify some of these technologies applied in judicial mediation and conciliation. In conclusion, each has its pros and cons, but it is evident that litigants benefit from an increasingly wide range of options offered by the Judiciary.

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

<sup>1</sup>Mestre em Modelagem Computacional de Sistemas pela Universidade Federal do Tocantins (UFT).

<sup>2</sup>Professor Doutor na Universidade Federal do Tocantins (UFT).

**RESUMEN:** El Poder Judicial se ha beneficiado de los avances tecnológicos en la resolución de conflictos. No cabe duda de que el surgimiento de nuevas tecnologías de resolución de conflictos, como el ODR (Online Dispute Resolution), ha permitido a la población acceder a la justicia. Diversas soluciones de ODR están disponibles para el público en el Poder Judicial, como la Mediación Digital CNJ, una tecnología utilizada por el Tribunal de Justicia del Estado de Tocantins (TJTO), y la Mediación Online (MOL). En este sentido, el objetivo de esta investigación es analizar las tecnologías de información utilizadas en las mediaciones y conciliaciones judiciales por el CNJ, el TJTO y el MOL para comprender sus ventajas y desventajas. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica y un levantamiento de tecnologías en portales como los del CNJ, TJTO, MOL y revistas académicas, con el fin de identificar algunas de estas tecnologías aplicadas en la mediación y conciliación judicial. Finalmente, se concluye que cada una tiene sus ventajas y desventajas, pero es evidente que los justiciables se benefician de una gama cada vez más amplia de opciones ofrecidas por el Poder Judicial.

**Palabras clave:** Mediación Judicial. Conciliación Judicial. Tecnología.

## 1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário brasileiro, consagrado no artigo n.º 92 da Constituição Federal de 1988 (CRFB/1988), é formado pelos órgãos, a saber: O Supremo Tribunal Federal, o Conselho Nacional de Justiça, o Superior Tribunal de Justiça, o Tribunal Superior do Trabalho, os Tribunais Regionais Federais e Juízes Federais, os Tribunais e Juízes do Trabalho, os Tribunais e Juízes Eleitorais, os Tribunais e Juízes Militares, os Tribunais e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios. Sua missão é realizar a justiça, sendo um judiciário efetivo e ágil na garantia dos direitos e contribuindo para a pacificação social e desenvolvimento do país (CNJ, 2021). Uma das características do Poder Judiciário é a sua imparcialidade, não há possibilidades de preferências ao julgar litígios, sua jurisdição somente é exercida quando provocada, desta forma garante-se a imparcialidade.

2816

A mediação e conciliação judicial, modalidades de autocomposição de conflitos, são importantes instrumentos utilizados no sistema judiciário brasileiro para dar celeridade aos processos judiciais, ajudando a desafogar o nosso sistema de justiça já abarrotado de processos. A mediação e conciliação judicial possibilitam levar o sentimento de justiça para ambas as partes litigantes, já que estas de comum acordo podem findar um litígio judicial de forma precoce, não dependendo de meses, anos ou até décadas para que se tenha uma decisão judicial, que ainda poderá ser recorrida pela parte vencida a instâncias superiores.

Em meio a uma sociedade cada vez mais tecnológica, o poder judiciário tem que se adequar a essa nova realidade, facilitando assim o acesso à justiça, levando agilidade aos processos judiciais e extinguindo a impunidade. Ocorre atualmente uma grande revolução

tecnológica, uso de smartphones, tablets, computadores e internet cada vez mais veloz e acessível, são realidades do nosso cotidiano e a própria sociedade almeja uma evolução tecnológica nos três poderes que dispomos no nosso regime democrático.

Anualmente o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estipula metas do Poder Judiciário, que representam o compromisso dos tribunais com a melhora da prestação jurisdicional. Desde o ano de 2015 o CNJ tem entre suas metas o estímulo das conciliações, a meta 3 do CNJ diz: “Estimular a conciliação (Justiça Estadual, Justiça Federal e Justiça do Trabalho)” (CNJ, 2021).

Tendo em vista a relevância da tecnologia no sistema judiciário brasileiro e em especial a utilizada na autocomposição de conflitos, o presente estudo estabelece como problema de pesquisa: Quais as tecnologias de informação utilizadas nas mediações e conciliações judiciais pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) e a plataforma Mediação Online (MOL)? Assim, o objetivo geral desta pesquisa passa a ser analisar tecnologias de informação utilizadas nas mediações e conciliações judiciais pelo CNJ, TJTO e a MOL, para tanto, realizar uma revisão bibliográfica e um levantamento de tecnologias em portal de periódicos, portal do CNJ, Portal do TJTO e o portal do MOL, com a finalidade de identificar algumas dessas tecnologias utilizadas na mediação e conciliação judicial. Ao final, apresentar um panorama sobre suas vantagens e desvantagens.

2817

Este estudo utilizou de uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo, com apresentação de análises qualitativas e quantitativas, envolvendo pesquisa bibliográfica acompanhada de recursos teóricos, livros e publicações disponíveis eletronicamente, sem pretensão de estabelecer um estudo conclusivo sobre as pesquisas realizadas e o material bibliográfico analisado, busca-se um contribuindo para novos estudos.

Em relação à pesquisa, foram realizadas buscas nos portais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) e da plataforma Mediação Online (MOL), já a pesquisa da legislação foi feita no portal do Planalto.gov.br.

Dessa forma, será realizada uma comparação e análise das modalidades de mediação e conciliação utilizadas pelo CNJ, TJTO e MOL.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo o Relatório Justiça em Números 2020, dados publicados anualmente pelo CNJ, traz informações importantes sobre o número de mediações e conciliações no sistema judiciário brasileiro, houve um aumento de 6,3% comparando os anos de 2018 e 2019, efeito positivo da

obrigatoriedade, disposto no novo Código de Processo Civil (CPC) (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015), de realização de audiências prévias de conciliação e mediação.

Não se pode falar em mediação e conciliação judicial sem antes falarmos sobre acesso à justiça, trata-se de um direito constitucional previsto no artigo n.º 5, XXXV da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/1988): “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça direito”, para Cappelletti e Garth (1988) o conceito de acesso à justiça é trazer ao Estado a responsabilidade de resolução de litígios sob reivindicação de direitos com igualdade à todos, incluindo os direitos individuais e coletivos.

A Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), objetiva assegurar a efetividade ao direito constitucional de acesso à justiça, com o objetivo de alcançar a ordem jurídica justa, trazendo uma visão formal e material deste princípio. Para atingir este objetivo, o Judiciário terá uma política pública permanente de para tratar conflitos de interesses, de forma organizada nacionalmente com mecanismos de soluções alternativas e um modelo que será aperfeiçoado cada vez mais (BRITO, 2014).

Segundo Morais e Spengler (2012), a definição de mediação envolve um terceiro com poder de decisão limitado ou não autoritário que age em uma negociação ou em um conflito. Já Sales e Chaves (2014) definem mediação como sendo um mecanismo que auxilia na solução de conflitos, tendo um terceiro que de forma imparcial e sendo qualificado atua facilitando a comunicação entre às partes, não propondo ou sugerindo sobre o mérito, ele possibilita o diálogo pacífico e participativo, assim colaborando que às partes construam uma solução satisfatória, sendo subsidiada por técnicas próprias utilizadas pelo mediador, identificando o conflito em questão e suas possíveis soluções (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Segundo Spengler e Oliveira (2013), a conciliação é quando um terceiro, não autoritário, auxilia na solução do conflito apresentando sugestões e opiniões às partes envolvidas, sendo estas que deverão decidir sobre sua aceitação ou não, já para Calmon (2008) a conciliação é uma atividade desenvolvida para as partes se autocomporem, utilizando de recursos que auxiliam, facilitam e incentivam por parte do conciliador. Campos (2009) diz que a conciliação judicial está próxima dos meios alternativos de resolução de litígios, uma vez que as partes têm o direito de negociar um possível acordo para solução do conflito (SPENGLER; OLIVEIRA, 2013).

Segundo Lima e Feitosa (2016), grande difusão e acessibilidade das novas formas de comunicação favoreceu a criação de Métodos de Solução de Conflitos em Redes ( em língua inglesa seria *Online Dispute Resolution* (ODR)) nos Estados Unidos e Canadá e posteriormente

sua chegada ao Brasil. Ainda segundo Lima e Feitosa (2016) seu conceito ganhou destaque no Poder Judiciário brasileiro somente em 2016, ampliando a democratização dos meios de autocomposição de conflitos, fortalecendo o Sistema Judiciário investindo em processo eletrônico e levando sua estrutura burocráticas para o ciberespaço (LIMA; FEITOSA, 2016).

### 3 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO JUDICIAL

Com a vigência do novo Código de Processo Civil (CPC), possibilitou a remoção de barreiras que prejudicavam a jurisdição e a autocomposição de conflitos, favorecendo e estimulando a adequada solução de conflitos, em conjunto com a Lei 13.140 de 26 de julho de 2015, conhecida como Lei da Mediação, no seu artigo n.º 46 possibilitou a mediação via internet ou por outro meio de comunicação que permita sua transação à distância, desde que às partes envolvidas estejam de acordo (BRASIL, 2015).

A mediação e conciliação judicial diferenciam entre si da seguinte forma: A Mediação, em regra, é aplicada em conflitos multidimensionais ou complexos, sendo um processo estruturado e não tem prazo definido e pode ou não terminar em acordo, já a Conciliação é aplicada em conflitos de menor complexidade, ou limitados, trata-se de um processo consensual breve. O resultado da conciliação tem validade jurídica, ou seja, todos os acordos obtidos por meio da conciliação têm força de decisão judicial, estes serão homologados pelo juiz (CNJ, 2021).

2819

O artigo n.º 7 da Resolução n.º 125/2010 do CNJ criou os Núcleos Permanentes de Mediação e Conciliação (NUPEMEC), sendo responsáveis pela implantação e coordenação da Política Judiciária, voltada para autocomposição de conflitos, e nas suas iniciativas para estimular e viabilizar soluções de conflitos. O artigo n.º 8 criou os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), são unidades do Poder Judiciário responsáveis pela realização das sessões de conciliação e mediação, que estejam sobre a responsabilidade dos conciliadores e mediadores, além de orientação ao cidadão. Nos CEJUSCs só é permitida a atuação de mediadores e conciliadores que tenham realizado curso de capacitação e que sejam cadastrados pelos Tribunais (CNJ, 2010).

### 4 TECNOLOGIAS UTILIZADAS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), referente à Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD Contínua), pesquisou o acesso à Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC de 2018 para 2019, o percentual de domicílios

com acesso à internet subiu de 79,1% para 82,7%, e o equipamento mais utilizado para acessar a internet é o celular, sendo encontrado em 99,5% dos domicílios que acessavam a rede, sendo seguido por microcomputador 45,1%, televisão 31,7% e tablet com 12% (IBGE, 2021).

Segundo Katsh e Rifikin, dentre as tecnologias utilizadas na resolução de conflitos, temos a *Online Dispute Resolution* (ODR), que são meios utilizados para resolução de conflitos on-line, implementados na década de 1990 pelo eBay, empresa pioneira na utilização desta tecnologia, tendo em vista a ampliação de vendas on-line e conseqüentemente possibilidade de conflitos. Essa tecnologia foi precursora do que temos hoje relacionado a mediações de conflitos on-line (KATSH; RIFIKIN, 2001).

Segundo Lima e Feitosa (2016) inserindo a ODR nos processos de solução de conflitos, implica na utilização da tecnologia da informação e da comunicação, podendo ser utilizada em uma etapa da autocomposição ou em sua totalidade. Citam também que no Brasil o Governo Federal disponibilizou uma plataforma on-line para resolução de conflitos, trata-se do [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), já o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro desenvolveu um aplicativo focado na conciliação pré-processual, tanto a plataforma do Governo Federal, quanto ao do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, aderiram e promoveram o modelo de ODR como uma ferramenta de solução de conflitos (LIMA; FEITOSA, 2016).

2820

Segundo a plataforma [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) (2021), trata-se de um serviço público que abre diálogo direto entre consumidores e empresas para solução de conflitos pela internet, sendo acompanhado por órgãos estatais de proteção ao consumidor e por Defensorias, pelo Ministério Público e por toda a sociedade. Segundo informações obtidas na plataforma, cerca de 80% das reclamações registradas são solucionadas pelas empresas, respondendo em um prazo médio de 7 dias.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou a Resolução n.º 358/2020, estipulou prazo de até 18 meses para que os Tribunais disponibilizem sistema informatizado para resolução de conflitos, por meio de conciliação e mediação. Tendo em vista a necessidade cada vez maior de disponibilizar soluções tecnológicas aos jurisdicionados, esta resolução foi publicada estipulando prazos para implantação e especificando alguns dados técnicos que deverão ser seguidos pelos tribunais, possibilitando assim uma padronização e facilidade de trocas de tecnologias e auditorias futuras (CNJ, 2020).

Em sua obra, Souza *et al.* (2018) menciona que a tecnologia vai revolucionar o judiciário, sendo o Direito agraciado com as inovações tecnológicas, chegando à resolução de conflitos com novas tecnologias.

#### **4.1 Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**

##### **4.1.1 Mediação Digital CNJ**

Ao Conselho Nacional de Justiça compete, constitucionalmente, o controle administrativo e financeiro do Poder Judiciário, competência introduzido pela Emenda Constitucional n.º 45/2004, esta emenda possibilitou o exercício do poder regulamentar do CNJ, baseado na coordenação da atividade administrativa dos Tribunais (SILVA; HOCH e RIGHI, 2013).

O CNJ disponibilizou uma ferramenta de Mediação Digital com acesso gratuito para a população, trata-se da Mediação Digital A Justiça a um Clique. Esta ferramenta busca facilitar a comunicação entre pessoas interessadas em solucionar conflitos, onde a mediação digital é iniciada pelo próprio cidadão, com ou sem advogado. Segundo o CNJ, o sistema não permite o envio de mensagens hostis, ele baseia-se em diálogos construtivos e positivos, tendo acesso por computador, tablet e smartphone, sendo garantido a privacidade, somente às partes envolvidas têm acesso aos diálogos. As etapas seguidas pelo sistema são: cadastrar no site, descrever o conflito, diálogo com a outra parte, avaliação da proposta, construção do acordo e encaminhamento ao juiz. Temos também a opção de consultar o andamento de uma mediação, basta consultar pelo número de protocolo (CNJ, 2021).

2821

Segundo Da Rosa e Spaler (2018), a plataforma disponibilizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é pública e está em funcionamento desde o ano de 2016, sendo criada para diminuir a demanda de grandes litigantes. Possui jurisdição restrita somente a instituições brasileiras e não há informações sobre métricas de sucesso (DA ROSA; SPALER, 2018).

#### **4.2 Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO)**

A Portaria Conjunta do TJTO n.º 9, de 07 de abril de 2020, autoriza a realização de audiências por videoconferência, durante a crise sanitária provocada pelo coronavírus (COVID-19), utilizando a Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais disponibilizada pelo CNJ, sendo obrigatório a realização de audiências de mediação e conciliação somente por sistema audiovisual. Outro ponto abrangido pela portaria, trata das

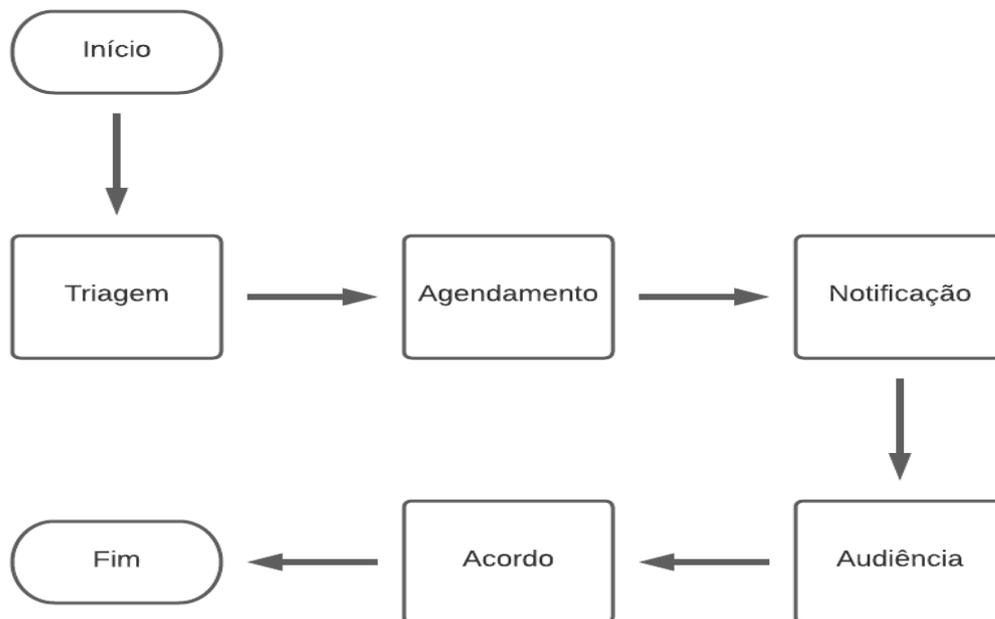
intimações por meio de aplicativo de mensagem *WhatsApp*, ou outros similares, por telefone ou e-mail (TJTO, 2020).

O Poder Judiciário Tocantinense ainda dispõe de uma página no seu sítio dedicado a manifestação de intenção em conciliar, basta inserir os dados do processo, da vara, do proponente (requerente ou requerido), os dados do advogado são opcionais, e por fim deverá informar uma proposta de acordo (TJTO, 2021).

#### 4.3 Mediação Online (MOL)

Em seu portal corporativo, especificamente no texto de apresentação da empresa e de seus diferenciais, afirma ser a primeira plataforma de mediação online do Brasil, Fundada em 2015, a MOL tem levado soluções tecnológicas para órgãos do Judiciário, possibilitando a construção de acordos 100% online. Segundo informações no sítio da empresa, ela já tratou mais de 200 mil casos, com 80% de adesão.

Figura 1 - A plataforma funciona em 5 etapas totalmente automatizadas



**Fonte:** Elaborado pelo autor.

Conforme o fluxograma, o funcionamento da plataforma inicia-se com a triagem, onde o sistema faz uma triagem dos casos aptos à conciliação online. A segunda etapa é o agendamento, onde o sistema de agendamento automático encontra a melhor data. A terceira

etapa é a notificação, a plataforma envia a carta-convite para as partes confirmarem o agendamento. A quarta etapa é a audiência, sessão on-line por videoconferência, chat ou telefone. A última etapa é o acordo, assinatura eletrônica do acordo ou emissão do termo de tentativa infrutífera (MOL, 2021).

Ainda em seu portal corporativo, a empresa informa que já venceu prêmios importantes como CONCILIAR É LEGAL 2018 do CNJ e o JUST PITCH 2019 da Justiça Federal Seção Judiciária de São Paulo.

Segundo a academia de Mediação Online (MOL), disponibilizaram gratuitamente sua plataforma para todos os Tribunais de Justiça do Brasil, em virtude da crise do coronavírus (COVID-19), todo o procedimento é online por *blockchain*, as sessões são gravadas e a plataforma conta com *dashboard* na gestão e performance dos resultados.

Segundo Da Rosa e Spaler (2018), a empresa Mediação Online (MOL) é de natureza jurídica privada, de origem brasileira e sediada no estado de São Paulo.

### Comparativo: CNJ, TJTO e MOL

Quadro 1 – Comparativo Tecnologias apresentadas

	VANTAGENS	DESVANTAGENS
<b>CNJ</b>	1 - Desenvolvido pelo CNJ; 2 - Gratuito; 3 - Disponível para a população;	1 - Somente empresas nacionais podem participar;
<b>TJTO</b>	1 - Página dedicada a intenção em conciliar;	1 - Limitada (possui somente a opção de cadastro e inserção de uma proposta); 2 - Não contempla todas as fases da autocomposição;
<b>MOL</b>	1 - Completa (contemplando todas as fases da autocomposição); 2 - Intuitiva;	1 - Empresa privada (tecnologia não é do Poder Judiciário); 2 - Gratuita para o Poder Judiciário durante a pandemia (incerteza quanto a disponibilização pós pandemia);

Fonte: Elaborado pelo autor

Um dos sistemas apresentados é o de Mediação Digital CNJ. Temos neste sistema uma ferramenta voltada e dedicada somente a conciliação e mediação on-line, trata-se de uma ferramenta nacional e oficial do Poder Judiciário, podendo ser utilizada por todo e qualquer cidadão que atenda aos requisitos que a ferramenta exige.

O Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) ainda não possui uma ferramenta dedicada à mediação e conciliação judicial. Observa-se que no ano de 2020, em virtude da

pandemia, houve a obrigatoriedade de se utilizar recursos audiovisuais para realização de videoconferência. O TJTO utilizou-se de recursos ofertados pelo CNJ como a Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais, além de aplicativos de mensagens (*WhatsApp* e outros), correio eletrônico e-mails e telefone para realizar intimações.

Outra tecnologia citada neste artigo é o Mediação Online (MOL), trata-se de uma empresa nacional voltada para mediações on-line, seu foco inicial era prestação de serviço para empresas privadas nacionais e internacionais, com o advento da pandemia, colocou seus serviços e tecnologia disponíveis para o Poder Judiciário, possuindo parcerias com diversos tribunais pelo país.

## 5 CONCLUSÃO

Com o estudo, sobre as tecnologias de mediação e conciliação judicial dispostas neste artigo, conclui-se que cada uma tem suas vantagens e desvantagens, mas percebe-se que o jurisdicionado ganha com um leque cada vez maior de possibilidades sendo ofertadas pelo Poder Judiciário. Sabemos o quão burocrática é a vida da população, e que tecnologias dispostas a seu serviço são sempre bem-vindas.

A tecnologia está cada vez mais acessível à população, o que nos faz perceber que a administração pública e o Poder Judiciário, foco deste artigo, tem um papel importante em facilitar a vida dos jurisdicionados, disponibilizando tecnologias e capacitando seu corpo técnico. 2824

A tecnologia veio para facilitar a vida das pessoas, sabemos que existe um custo para manter esta tecnologia, mas o fruto que ela produz para a sociedade compensa este custo. O quão é fascinante pensarmos que um cidadão do interior que tenha acesso a internet e um smartphone, tecnologia mais popular segundo o PNAD Contínua, possa acionar seus direitos ao Poder Judiciário. Levando ao seu conhecimento um conflito que esteja vivenciando, não havendo necessidade de deslocamento para a capital, caso sua cidade não disponha de seção judiciária e de forma remota possa ter seu acesso à justiça garantido, possibilitando findar um conflito em comum acordo com a parte acionada.

## REFERÊNCIAS

BORGES, G. S.; ABDEL AL, M. **A efetivação do direito fundamental do acesso à justiça por meio da mediação virtual de conflitos.** 2019.

MARQUES, R. D. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformados sobre o conceito e a prática do acesso à justiça (Online Dispute Resolution (Odr): From E-Commerce to Its Transformative Effect on the Concept and Practice of Access to Justice). **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 5, 2019.

SOUZA NETTO, J. L. de; FOGAÇA, A. R.; GARCEL, A. Métodos Autocompositivos E As Novas Tecnologias Em Tempos De Covid-19: online dispute resolution-ODR. **Relações Internacionais no Mundo Atual**, v. 1, n. 26, p. 21-32, 2020.

MORAIS, J. L. B.; SPENGLER, F. M. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição! 3, ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SALES, L. M. de M.; CHAVES, E. C. C. Mediação e conciliação judicial-a importância da capacitação e de seus desafios. **Sequência (Florianópolis)**, v. 35, n. 69, p. 255-279, 2014.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. **Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 02 de maio de 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 358, de 02 de dezembro de 2020. **Dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário e dá outras providências**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>>. Acesso em: 23 de maio de 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Conciliação e Mediação**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/conciliacao-mediacao/>. Acesso em: 25 maio de 2021.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (Org.). **Do conflito à solução adequada**: mediação, conciliação, negociação, jurisdição & arbitragem. Santa Cruz do Sul: EssereNel Mondo, 2015.

OLIVEIRA, L. D. de; SPENGLER, F. M. **O fórum múltiplas portas como política pública de acesso à justiça e à pacificação social**. Curitiba: Multideia, 2013.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

CAMPOS, J. P. **A conciliação judicial**. 2009.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. G.; NORTHFLEET, E. G. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)> Acesso em: 16 de maio de 2021.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre autocomposição de conflitos no âmbito da**

**administração pública(...)**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)> Acesso em 19 de maio de 2021

BRITO, G. B. **O acesso a justiça, a teoria da mediação e a resolução 125/2010 do CNJ**. Ed. EJUSe/TJ. Revista da Ejuse. nº 20. Aracaju, 2014. Acesso em: 17 de jun. de 2018 Disponível em: <<http://www.diario.tjse.jus.br/revistaesemese/revistas/20.pdf#page=103>>

BRASIL. **PNAD Contínua TIC 2019**: Internet chega a 82,7% dos domicílios do país. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30521-pnad-continua-tic-2019-internet-chega-a-82-7-dos-domicilios-do-pais>>. Acesso em: 19 maio de 2020.

SILVA, R. L. da; HOCH, P. A.; RIGHI, L. M. **Transparência pública e a atuação normativa do CNJ**. Revista direito GV, v. 9, n. 2, p. 489-514, 2013.

LIMA, G. V.; FEITOSA, G. R. P. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53- 70, set. 2016.

ROSA, C. da; SPALER, M. G. Experiências Privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, v. 3.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2020**: ano-base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <[www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf)>. Acesso em: 21 maio de 2021.

2826

BRASIL. **Lei no 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 20 jun. 2015. Acesso em: 21 maio de 2021.

KATSH, E.; RIFIKIN, J. **Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

BRASIL. Consumidor.gov.br. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>> Acesso em: 25 maio de 2021.

TJTO. Tribunal de Justiça do Tocantins. Portaria Conjunta 09 de 07 de abril de 2020, **Autoriza a realização de audiências por videoconferência durante a crise sanitária pelo coronavírus (COVID-19), no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins**. Tocantins, 2020.

BRASIL. Mediação Digital. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>> Acesso em: 26 maio de 2021.

Plataforma de Conciliação Online MOL –Mediação Online. **Campanha Judiciário - Mediação Online (MOL)**. Disponível em: <<https://campanhajudiciario.mediacaonline.com/>> . Acesso em: 20 maio de 2021.

Academia MOL –Mediação Online. **MOL lança campanha “A justiça não vai parar”**. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/blog/mol-lanca-campanha-a-justica-nao-vai-parar/>. Acesso em: 23 maio de 2021.

RODAS, J. G. *et al.* **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil**. Curitiba: Prisma, 2018.