

MEDIAÇÃO DIGITAL COMO PROTEÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE
DIGITAL MEDIATION AS PROTECTION OF PERSONALITY RIGHTS

Dirceu Pereira Siqueira

Pós-doutor em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (Portugal). Doutor e Mestre em Direito Constitucional pela Instituição Toledo de Ensino - ITE/Bauru. Especialista *Lato Sensu* em Direito Civil e Processual Civil pelo Centro Universitário de Rio Preto. Coordenador e Professor Permanente do Programa de Doutorado e Mestrado em Direito da Universidade Cesumar. Pesquisador Bolsista - Modalidade Produtividade em Pesquisa para Doutor - PPD - do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação (ICETI). Professor nos cursos de graduação em direito da Universidade de Araraquara (UNIARA) e do Centro Universitário Unifafibe (UNIFAFIBE). Professor Convidado do Programa de Mestrado University Missouri State – EUA. Editor da Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (Qualis B1). Consultor Jurídico, Parecerista, Advogado, Paraná (Brasil).

E-mail: dpsiqueira@uol.com.br.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3134794995883683>.

Jamile Sumaia Serea Kassem

Doutoranda e Mestre em Direito pela Universidade Cesumar. Bolsista PROSUP/CAPES. Advogada, Paraná (Brasil).

E-mail: jamilekassem.adv@gmail.com.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4081048650865061>.

Marcos Vinicius Soler Baldasi

Graduando em Direito pela Universidade Cesumar. Bolsista de iniciação científica pelo Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação, Paraná (Brasil).

E-mail: marcosvsb30@gmail.com.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5471200568413628>.

Submissão: 29.12.2020.

Aprovação: 20.03.2021.

RESUMO

A proposta deste estudo é esclarecer pontualmente dentre as vias ODRs – *online dispute resolution* - de resolução de conflitos adotados pelo judiciário brasileiro, a importância da mediação digital. Num cenário de crise do judiciário, pelo alto custo das demandas judiciais e números exacerbados de ações judiciais em tramitação, atribui-se a cultura do litígio não mais eficiente na resolução de conflitos, adotado pelo legislativo e colocado em prática pelo judiciário os meios adequados de solução de conflitos, desenvolvidos cada vez mais pela tecnologia. Sob a égide dos princípios da celeridade, confidencialidade e acessibilidade, a mediação digital utiliza a forma assíncrona de resolução de conflitos, o que traz o questionamento da possibilidade deste meio garantir autonomia às partes, já que não possui o terceiro intermediador e não ocorre em tempo real. Acredita-se que por meio deste

procedimento há a proteção dos direitos da personalidade das partes numa perspectiva ampliada. O resultado desta pesquisa, possui o intuito de instigar a uma reflexão acerca das inovações introduzidas no legislativo brasileiro que impactam no judiciário, com a redução de demandas judiciais e empoderamento das partes com a mediação digital. Por meio de metodologia lógico-dedutiva de pesquisa bibliográfica qualitativa e de análise de dados estatísticos apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

PALAVRAS-CHAVE: ODR. Autocomposição. Assincronicidade. Mediação digital. Direitos da personalidade.

ABSTRACT

The purpose of this study is to clarify punctually among the ODRs - online dispute resolution - of conflict resolution adopted by the Brazilian judiciary, the importance of digital mediation. In a scenario of crisis in the judiciary, due to the high cost of lawsuits and the exacerbated number of lawsuits in progress, the culture of litigation is no longer efficient in resolving conflicts, adopted by the legislature and put into practice by the judiciary with the appropriate means of conflict resolution, increasingly developed by technology. Under the aegis of the principles of speed, confidentiality and accessibility, digital mediation uses the asynchronous form of conflict resolution, which raises the question of the possibility of this means guaranteeing autonomy to the parties, since it does not have the third intermediary and does not occur in time real. It is believed that through this procedure there is protection of the parties' personality rights in an expanded perspective. The result of this research has the intention of instigating a reflection about the innovations introduced in the Brazilian legislature that impact on the judiciary, with the reduction of judicial demands and the empowerment of the parties with digital mediation. Through a logical-deductive methodology of qualitative bibliographic research and analysis of statistical data presented by the National Council of Justice- CNJ.

KEYWORDS: ODR. Self-composition. Asynchronous Digital mediation. Personality rights.

INTRODUÇÃO

Embora o Estado brasileiro gaste quase uma centena de bilhões de reais anualmente para resolver os conflitos de seus cidadãos, dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) dão conta de que o Poder Judiciário tem um passivo que monta mais de oitenta milhões de processos e de sequer dá conta de julgar a totalidade das milhões de novas demandas registradas a cada ano. Para piorar a situação, a gestão ineficiente de muitos Tribunais, dentre outras burocracias, faz com que cada litígio seja julgado em tempo médio maior que o de meia década. Decorrido referido lapso, as partes têm o seu processo julgado, todavia, nem sempre saem satisfeitas com a solução do seu litígio imposta pelo Estado. O processo e a sentença têm o escopo de aplicar a lei de acordo com as regras de produção de provas, e não,

necessariamente, reestabelecer a relação anterior das partes e resolver efetivamente o conflito por meio de solução que alcance as suas realidades.

Foi nesse contexto em que os métodos adequados de solução dos litígios na forma de autocomposição ganharam destaque na doutrina e, posteriormente, no cenário jurídico nacional. Tais meios, na verdade, sempre foram os principais para apaziguar os conflitos durante a existência da humanidade, razão pela qual, atualmente, diante da mencionada crise, voltaram aos holofotes como formas mais céleres, baratas, efetivas e oportunas.

Os avanços tecnológicos têm facilitado efetivamente a vida das pessoas, observado que há um grande potencial para mais e mais avanços. Assim, desenvolveram-se as Online Dispute Resolution (ODR), que podem ser definidas como a transposição daqueles meios pacificadores para plataformas na internet, com a ajuda da tecnologia, rápida e desburocratizada, em tempo real, por meio de canais criados para tanto. Enquanto o Código de Processo Civil brasileiro de 2015 (CPC/2015) têm como objetivo a promoção da solução consensual dos conflitos, a Resolução n. 125 do CNJ viabilizou a criação de sistemas de mediação e conciliação digitais. Tais ferramentas ODR representam alternativas viáveis para a resolução de diversos conflitos, judicializados ou não, e já são realidade no mundo e no Brasil.

Enfim, o presente trabalho tem o objetivo esclarecer pontualmente dentre as vias ODRs – *online dispute resolution* - de resolução de conflitos adotados pelo judiciário brasileiro, a importância da mediação digital. Num cenário de crise do judiciário, pelo alto custo das demandas judiciais e números exacerbados de ações judiciais em tramitação, atribui-se a cultura do litígio não mais eficiente na resolução de conflitos, adotado pelo legislativo e colocado em prática pelo judiciário os meios adequados de solução de conflitos, desenvolvidos cada vez mais pela tecnologia. Sob a égide dos princípios da celeridade, confidencialidade e acessibilidade, a mediação digital utiliza a forma assíncrona de resolução de conflitos, o que traz o questionamento da possibilidade deste meio garantir autonomia às partes, já que não possui o terceiro intermediador e não ocorre em tempo real. Acredita-se que por meio deste procedimento há a proteção dos direitos da personalidade das partes numa perspectiva ampliada. O resultado desta pesquisa, possui o intuito de instigar a uma reflexão acerca das inovações introduzidas no legislativo brasileiro que impactam no judiciário, com a redução de demandas judiciais e empoderamento das partes com a mediação digital. Por meio de metodologia lógico-dedutiva de pesquisa bibliográfica qualitativa e de análise de dados estatísticos apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

1. A TECNOLOGIA COMO SOCORRO AO JUDICIÁRIO EM CRISE

Segundo dados do Justiça em Números do ano de 2020 do Conselho Nacional de Justiça, em 2019, as despesas totais do Poder Judiciário somaram R\$ 100,2 bilhões, aumento de 2,6% em relação a 2018. As despesas referentes aos anos anteriores foram corrigidas conforme o índice de inflação IPCA, o que elimina o efeito da inflação. Esse crescimento foi ocasionado, especialmente, em razão da variação na rubrica das despesas com recursos humanos, que cresceram em 2,2%, e das outras despesas correntes, que cresceram em 7,4%. É importante destacar que, nos últimos 8 anos (2011-2019), o volume processual cresceu em proporção às despesas, com elevação média anual de 4,7% ao ano na quantidade de processos baixados e de 2,5% no volume do acervo, acompanhando a variação de 3,4% das despesas. As despesas totais do Poder Judiciário correspondem a 1,5% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, ou a 2,7% dos gastos totais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Em 2019, o custo pelo serviço de Justiça foi de R\$ 479,16 por habitante, R\$ 10,7 a mais, por pessoa, do que no ano de 2018. Cabe informar que 18,5% das despesas são referentes a gastos com inativos, dessa forma pode-se afirmar que o Judiciário cumpre o papel previdenciário no pagamento de aposentadorias e pensões.

Descontadas tais despesas, o gasto efetivo para o funcionamento do Poder Judiciário é de R\$ 81,6 bilhões, a despesa por habitante é de R\$ 390,38, e consome-se 1,2% do PIB. A despesa da Justiça Estadual, segmento que abrange 79% dos processos em tramitação, corresponde a 57,2% da despesa total do Poder Judiciário. Na Justiça Federal, a relação é de 14% dos processos para 12% das despesas, e na Justiça Trabalhista, 6% dos processos e 21% das despesas. (CNJ 2020)

Vários são os motivos que justificam o aumento exponencial de processos em tramitação na Justiça do país. Do ponto de vista dos fatores externos, ainda pendem de consolidação pelo Estado vários direitos fundamentais e sociais constantes da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o que faz com que entes federativos e órgãos da administração pública indireta ocupem o polo passivo de grande parte dessas demandas.

Outrossim, vive-se numa sociedade que atualmente é tida como plural e em constantes mudanças. Nas palavras de Marcelo Veiga Franco “A divergência entre os variados atos e ideias dos indivíduos passa a ser um dos fatores que geram uma maior possibilidade de controvérsias entre pessoas cujos interesses são múltiplos e distintos” (2011, p. 479). Nessa linha de raciocínio, a garantia da liberdade de pensar e de agir, associada à heterogeneidade de

uma sociedade cada vez mais plural, são causas diretas do aumento exponencial de conflitos de interesses em um Estado Democrático de Direito.

Chama a atenção, inclusive, dentre os dados do CNJ, que, de 2006 a 2012, o número de processos afetos ao direito do consumidor quadruplicou no Supremo Tribunal Federal (STF). Conforme apontou estudo da Fundação Getúlio Vargas (FGV), há Tribunais em que pelo menos 40% das ações em tramitação se discute relação de consumo. O comércio mundial tende a se intensificar cada vez mais, o que faz aumentar gradativamente esses tipos de conflitos. Agrava o problema, igualmente, uma grande particularidade eminentemente local, também consequência da má qualidade do ensino jurídico no país, que muito contribui para o crescimento do número de demandas: a chamada cultura do litígio. O excessivo caráter litigioso que acomete a sociedade brasileira contemporânea retrata a difusão de uma cultura jurídica demandista e, por isso, inadequada aos escopos do Estado Democrático de Direito. Propositura abundante de ações judiciais, desnecessária judicialização de questões com baixíssimo impacto social ou econômico e interposição de recursos com intuito protelatório ou com insignificantes chances de êxito, são exemplos que demonstram uma litigiosidade em demasia que produz um aumento excessivo do número de processos judiciais (FRANCO, 2011, p. 482-483).

Igualmente, é importante registrar que houve grande avanço na facilidade ao acesso à justiça, com a mitigação de alguns entraves históricos, como a assistência judiciária integral. Nas palavras de Cappelletti e Garth, muitas pessoas “agora têm acesso aos tribunais e a mecanismos semelhantes, através das reformas [...], a pressão sobre o sistema judiciário, no sentido de reduzir a sua carga e encontrar procedimentos ainda mais baratos, cresce dramaticamente” (2002, p. 58). Enfim, a falta de efetivação dos direitos e garantias constantes da CF/88, a pluralidade social, os novos direitos, a cultura do litígio e as facilidades no acesso à jurisdição são fatores externos que contribuem de sobremaneira para o número excessivo de ações judiciais que chegaram ao Judiciário no final do Século XX.

Segundo Carlos Mourão e Isabela Rosas, na Justiça Estadual que representa a maior parcela das movimentações do judiciário brasileiro [...], o tempo médio de baixa do processo varia de 1 ano no 2º grau até 5 anos e 9 meses nas execuções extrajudiciais de primeiro grau, passando pelos 3 anos e 1 mês que os processos de conhecimento levam em média. Quanto aos casos pendentes, essa variação é de 2 anos e 6 meses até 7 anos e 6 meses [...]. Esses dados ilustram o porquê de, apesar do aumento da produtividade dos magistrados, o estoque de processos no Brasil só aumenta nos últimos anos [...] (2018, p. 132).

Do ponto de vista interno, de responsabilidade do próprio Estado, é sabido que a gestão administrativa dos Tribunais e dos juízes em suas unidades influenciam muito na qualidade da prestação jurisdicional. Verifica-se inúmeras dificuldades das altas administrações dos órgãos jurisdicionais em desenvolver a função de planejamento estratégico, escolher os modelos gerenciais mais oportunos e dar a atenção devida ao primeiro grau de jurisdição, onde atualmente tramita a grande maioria dos processos. O magistrado preparado não é mais aquele que apenas redige brilhantes decisões técnicas, “dizendo o direito” a quem procura a Justiça, mas o que gerencia de forma eficiente o prédio do fórum, os diversos recursos e as dezenas de servidores. A preocupação com a gestão da unidade e sua eficiência depende, antes de tudo, da mudança de cultura, especificamente no que se refere à capacidade e obrigação por parte do juiz, que deve compreender que a boa gestão é meio valioso de enfrentamento da morosidade com os recursos humanos e materiais existentes.

De qualquer modo, vencidas todas as dificuldades listadas e julgado o caso pelo Judiciário por meio de sentença, todavia, as partes nem sempre se sentem satisfeitas com o modelo de solução imposto pelo Estado. O processo e a sentença têm o escopo de aplicar a lei, e não, necessariamente, reestabelecer a relação anterior das partes e resolver efetivamente o conflito. Portanto, a decisão imperativa, lei entre as partes, dificilmente pacifica a relação dos jurisdicionados contendedores. Não raras vezes, a decisão de mérito não finda a disputa, pois as partes continuam a experimentar o problema e os sentimentos negativos, especialmente no âmbito dos processos de família. Do ponto de vista do Poder Judiciário, que tem como meta propagar, julgar e arquivar mais processos, igualmente, nem sempre se tem um “processo a menos”, pois a sentença costuma culminar com a interposição de recursos e, posteriormente, fase de cumprimento da sentença, para materializar o que foi decidido (e não necessariamente aceito).

Enfim, a jurisdição estatal comum já não tem mais condição de absorver a complexidade e a quantidade dos conflitos na sociedade pós-moderna. A procura por alternativas não é mais uma opção do Estado, mas uma necessidade já ultrapassada. Consoante Cappelletti e Garth, as reformas nos tribunais devem buscar procedimentos mais simples e/ou julgadores mais informais. Os reformadores estão utilizando, cada vez mais, o juízo arbitral, a conciliação e os incentivos econômicos para a solução dos litígios fora dos tribunais. Essas técnicas, é preciso que se diga, podem ser obrigatórias para algumas ou todas as demandas, ou podem tornar-se disponíveis como opção para as partes. Embora [...] a atividade mais importante de reforma se esteja verificando com respeito a tipos particulares de

causas, especialmente as pequenas ou as de interesse dos consumidores, algumas reformas gerais também merecem atenção [...] (2002, p. 29).

Além dos relevantes avanços alcançados no último ano, o Relatório Justiça em Números 2020 apresenta também os gargalos da Justiça brasileira. A litigiosidade no Brasil permanece alta e a cultura da conciliação, incentivada mediante política permanente do CNJ desde 2006, ainda apresenta lenta evolução. Em 2019, apenas 12,5% de processos foram solucionados via conciliação. Em relação a 2018, houve aumento de apenas 6,3% no número de sentenças homologatórias de acordos, em que pese a disposição do Código de Processo Civil (CPC/2015), que, em vigor desde 2016, tornou obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação. Conforme registrado no citado relatório, aproximadamente 31,5% de todos os processos que tramitaram no Poder Judiciário foram solucionados.

Várias alterações legislativas consagraram o evidente destaque na utilização de meios adequados de solução de conflitos no Brasil, dentre as quais se destacam a Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei n. 7.244/1984, posteriormente substituída pela famosa Lei n. 9.099/95), a Lei n. 8.952/1994 (instituiu a audiência de conciliação no processo civil), a Lei n. 9.958/2000 (criou as comissões de conciliação prévia na Justiça do Trabalho), a Lei n. 9.307/1996 (de arbitragem), dentre outras.

Após, em 2010, a Resolução n. 125 do CNJ previu a implementação de política judiciária nacional para o tratamento adequado dos conflitos de interesses, pautada em três pilares para a estruturação de práticas conciliatórias no país: abandono da ideia de resolução das contendas unicamente por meio da jurisdição estatal, garantia de qualidade dos serviços prestados pelo Estado e a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs). Além de admitir não mais dar conta da enxurrada de demandas, o Judiciário passou a adotar a ideia de que a decisão construída pelas partes é a que possui melhor qualidade. O CPC/2015 acolheu como norte a importância desse novo paradigma, conforme se extrai de sua exposição de motivos: pretendeu-se converter o processo em instrumento incluído no contexto social em que produzirá efeito o seu resultado. Deu-se ênfase à possibilidade de as partes porem fim ao conflito pela via da mediação ou da conciliação. Entendeu-se que a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz (2015, p. 31).

Referido Código, art. 3º, § 2º, previu, ainda, que o próprio “Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” e definiu a obrigatoriedade da criação dos Cejuscs por cada Tribunal (art. 168). Enfim, “consagrou-se definitivamente a promoção da solução consensual dos conflitos como princípio fundamental do ordenamento jurídico

brasileiro, inclusive – e principalmente – dentro da própria estrutura judiciária (PANTOJA e ALMEIDA, 2016, p. 58 e 59).

A Lei nº 13.979, de 06/02/2020, inaugurou as medidas para enfrentamento da Covid 19 no Brasil e é apenas uma das iniciativas surgidas no contexto do uso potencial das plataformas digitais para realização de audiências de conciliação e mediação durante o período de confinamento e redução de mobilidade em razão da pandemia. E provavelmente será seguida de várias outras como a reforma que está passando a plataforma de mediação digital 2.0 do Conselho Nacional de Justiça em parceria com a Fundação Getúlio Vargas a fim de aperfeiçoar a Emenda 02 da resolução 125/2010 do CNJ e a lei 13.140 de 2015 (Lei da Mediação) e a futura plataforma digital do poder judiciário brasileiro (PDPJ-BR), recentemente aprovada pelo Conselho Nacional de Justiça, na 318ª Sessão Ordinária do CNJ (ante a proposta vazada no Ato Normativo n. 0007555-97.2020.2.00.0000, de iniciativa do Min. Luiz Fux).

Vê-se o desenvolvimento da tecnologia alterando completamente os limites e rompendo as barreiras geográficas, as distâncias foram ressignificadas e os canais de comunicação alargados, o poder judiciário considera-se socorrido por essa tecnologia em constante desenvolvimento.

2. A AUTOCOMPOSIÇÃO: UTILIZAÇÃO DAS FORMAS SÍNCRONAS OU ASSÍNCRONAS NA ODR – *online dispute resolution*

Foi no contexto exposto de crise do Judiciário e desenvolvimento da tecnologia que a autocomposição ganhou espaço, procedimento que visa solução de conflitos com o auxílio de um terceiro, visa não só encerrar problemas que geram danos a uma relação, mas sim leva as partes a compreender o quão fundamental é a solução em um relacionamento, principalmente nas relações continuadas como as familiares, as relações comunitárias, entre outras. A autocomposição tem por princípios a indivisibilidade e a interpretação restritiva, seu principal efeito é fazer desaparecer o conflito. Se judicial, dá causa ao fim do processo, se preventiva, evita-o. Os escopos da autocomposição são os mesmos do processo e têm natureza jurídica, social e política, tanto em relação aos envolvidos quanto, indiretamente, à sociedade. (CALMON, 2013, p. 49)

A mediação, assim como a conciliação, está dentro dos procedimentos autocompositivos, se diferenciando dos demais procedimentos por haver um terceiro regendo a audiência. O conciliador, além de criar um espaço de diálogo entre as partes, propõe

possíveis soluções para o conflito, diferente do mediador, que foca sua atuação em facilitar o diálogo, restabelecer a comunicação entre as partes, abstendo-se de propor algo. (VASCONCELOS, 2014, p. 160) O conciliador participa mais ativamente no procedimento do que o mediador, já que contribui para a concepção do acordo a partir do aconselhamento as partes, advertimento ou induzimento.

A negociação, por outro lado, faz parte dos procedimentos autocompositivos, mas não necessita de um terceiro para que haja o procedimento, não precisa de um terceiro para orientar todo o processo. A negociação se dá entre as partes, a partir do diálogo, para que possa ser concebido uma solução mutuamente benéfica. Comenta Calmon (2013. p. 107) acerca da negociação ser o mecanismo de solução de conflitos com vistas à obtenção da autocomposição caracterizado pela conversa direta entre os envolvidos sem qualquer intervenção de terceiro como auxiliador ou facilitador. É uma atividade inerente à condição humana, pois o homem tem por hábito apresentar-se diante da outra pessoa envolvida sempre que possui interesse a ela ligado. É amplamente utilizada na atual sociedade globalizada, seja em relações privadas ou públicas, visando facilitar a relação entre duas ou mais partes. Segundo Ury, Fisher e Patton (2014, p. 27), para que se haja uma boa negociação é preciso que alguns métodos sejam aplicados, desde o momento das falas até chegar ao acordo final, são elencados quatro fases no método proposto por eles em Harvard. O primeiro é separar as pessoas dos problemas, para que as partes envolvidas não sejam confundidas com aquilo que gerou o conflito. O segundo é o foco nos interesses e não nas posições, ou seja, o foco não deve ser na posição assumida por cada um na audiência, mas sim nos interesses subjacentes das partes. O terceiro método é o uso de critérios objetivos para nortear as negociações, tendo em vista o objeto que está sendo negociado. E, por fim, o quarto método, a escolha de uma solução que seja mutuamente benéfica.

A partir dos três procedimentos apresentados, é possível estabelecer a área de *online dispute resolution* (ODR), que teve seu movimento inicial na década de 1990, enquanto uma subárea das modalidades adequadas de resolução de conflitos, sendo influenciada pela criação da internet. (LIMA e FEITOSA, 2016, p. 54). Neste universo de ORD existem várias possibilidades de mecanismos de interação, com ou sem a participação do terceiro neutro, ou seja, tais mecanismos podem ser utilizados tanto na negociação direta entre as partes, quanto no processo de negociação intermediada, no qual o terceiro neutro participa, podendo corresponder à mediação ou conciliação, a depender da postura do terceiro neutro, isto é, mais facilitativa (mediação) ou mais avaliativa (conciliação).

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. Um dos primeiros casos de sucesso de ferramentas ODR surgiu “[...] do *website Ebay*, quando desenvolveu em parceria com o site *SquareTrade.com*, uma plataforma de conciliação virtual como resposta às milhões de reclamações e queixas referentes às transações por eles intermediadas” (NASCIMENTO JÚNIOR, 2017, p. 273). A empresa obteve resultados animadores entre os anos de 1999 e 2000, pois foram mais de duzentas reclamações solucionadas no prazo máximo de duas semanas. Outro exemplo de pioneirismo é o *Virtual Magistrate*, primeiro *software* de arbitragem em rede, que surgiu pela necessidade de facilitar a solução de conflitos entre os provedores de acesso à internet e seus usuários. Criado na Universidade de Villanova, na Filadélfia, “Esta solução em ODR lidava com conflitos envolvendo casos de difamação, desrespeito a direitos autorais, fraude e apropriação ilegal de segredos empresariais” (LIMA e FEITOSA, 2016, p. 57).

Uns dos percussores do estudo das ODR são os professores norte-americanos Ethan Katsh e Janet Rifkin, os quais, em 1997, fundaram o *National Center for Technology and Dispute Resolution*, vinculado à Universidade de Massachussets, com o objetivo de fomentar tecnologia da informação e gerenciamento de conflitos. No Brasil, um dos pioneiros é Daniel do Amaral Arbix, que pesquisou e sistematizou o estudo do tema em tese apresentada em 2015, convertida no livro *Resolução on-line de controvérsias*. Consoante Vanderlei de Freitas Nascimento Junior, desde o seu nascimento, os sistemas ODR podem ser divididos em dois grandes grupos.

O primeiro deles é representado por ferramentas computacionais, tais como chats, e-mails, instant messaging, fóruns, vídeos e chamadas de telefone, videoconferência, as quais contam contando com a intervenção humana de um terceiro facilitador; e outro representado por sistemas automatizados (softwares e programas de computador) especializados na resolução objetiva de conflitos, programados com base na experiência multidisciplinar da ciência, valendo-se da matemática, filosofia, direito e, sobretudo, da inteligência artificial (2017, p. 273).

Segundo o citado autor, é possível, ainda, destacar a existência de quatro modalidades de *online dispute resolution*: (a) sistema de reivindicações financeiras, voltado para a análise de questões numéricas até que se chegue à melhor solução para determinado caso; (b) sistema de arbitragem online, obrigatória ou vinculativa, não obrigatória ou não vinculativa; (c) sistema de serviços de *Ombudsman*; e (d) sistema de mediação online, automatizada ou assistida. “Frise-se que a negociação consensual automatizada constitui a maioria dos serviços ODR espalhados pelo mundo, também conhecidos como negociação *‘blind-bidding’*, [...]”

espécie de leilão/pregão virtual em que as partes ofertam seus lances para resolver conflitos que sejam práticos, objetivos e pontuais” (2017, p. 274).

No Brasil, o uso de tecnologia para desenvolvimento das ODR surgiu como uma medida oportuna, também importante para amenizar os altos custos dispendidos para manutenção da máquina pública. Assim, a citada Resolução n. 125 do CNJ previu a criação de Sistema de Mediação Digital para tentativa de resolução demandas judiciais em andamento. Registra-se, contudo, que, na prática, a grande maioria das ODR é para resolução de conflitos não judicializados, ou seja, em que não há ação judicial em tramitação. Todavia, há plataformas que buscam resolver contendas que já tramitam no meio judicial, especialmente porque o tempo médio de mais de meia década para o seu julgamento tem favorecido a prática.

O escopo do CPC/2015 é justamente o incentivo à adoção de métodos adequados de solução de litígios e a tramitação dos processos pelo meio digital, com o uso de tecnologia. O Estado necessita de um modelo gerencial que diminua os custos. Portanto, a utilização de ODR é uma aposta da política judiciária e uma realidade no Brasil, seja para conflitos judicializados ou não. Para Vanderlei Nascimento Junior, restam evidentes os ganhos na utilização dos métodos ODR, em razão da informalidade, simplicidade, facilidade de acesso, aproximação das partes geograficamente distantes, dentre outros aspectos. Segue o autor:

O próprio fato de a informação ser veiculada pela internet, por si só, já poderá ser considerado uma vantagem, ao passo que representa um meio fácil, barato, rápido e eficaz para se comunicar. Em se tratando da negociação automatizada, por exemplo, um dos benefícios a serem considerados é a transferência da responsabilidade para as partes conflitantes em relação à respectiva resolução do conflito, de modo que magistrado ou árbitro não terá que interferir, dispensando assim eventuais procedimentos executivos em caso de descumprimento do avençado, uma vez que a solução do conflito partiu da voluntariedade das partes (2017, p. 276-277).

Ademais, tais plataformas dirimiriam conflitos rápida e desburocraticamente, de modo a ampliar o acesso à Justiça e evitar que demandas simples inviabilizassem o funcionamento do Judiciário. Em tempos de indispensável economia de recursos naturais, não há dúvidas de que também trariam benefícios ao meio ambiente, pois o uso desses recursos diminuiria drasticamente. Ainda, seria muito oportuno em conflitos transnacionais, nos quais a distância física é um grande entrave. Outrossim, o uso de ODR tornaria mais baratos os serviços em gerais, pois reduziria os custos, tanto operacionais quanto por conta da velocidade na resolução dos problemas. Segundo Ethan Katsh e Janet Rifkein, “Eventualmente, o ODR pode ser o modo como resolvemos a maioria dos problemas em nossas vidas, com abordagens

algorítmicas ainda mais confiáveis do que as resoluções baseadas em humanos. A única questão é quanto tempo essa transformação levará para acontecer” (2011, p. 343).

Por outro lado, é fato de que há vários percalços no caminho para o seu pleno sucesso, especialmente a constatação de que o acesso amplo à internet e certas tecnologias está longe de acontecer em países tidos como de terceiro mundo. Para Gabriela Lima e Gustavo Feitosa, o desafio é grande, mas há boas perspectivas. Não há dúvida, que este é um obstáculo real a ser enfrentado pelo modelo da ODR, sobretudo quando se trata de um país como o Brasil, que possui taxas de desigualdade social elevadas, apenas metade da população possui acesso à internet e onde ainda há significativa parte da população vivendo em zona rural. Contudo, o déficit tecnológico tende a se reduzir com a acelerada expansão da internet, em particular como o uso de dispositivos móveis (2016, p. 65). As vantagens são inúmeras e as perspectivas são as de que o modelo ganhe destaque na sociedade em rede, com a solução de conflitos com ferramentas que as pessoas carregam em suas mãos. “O avanço da prática e compreensão do ODR pode fornecer acesso ampliado à justiça para os cidadãos em todo o mundo, o que ajudará a alcançar os objetivos que os serviços presenciais não conseguiram oferecer” (KATSH e RIFKIN, 2011, p. 343- 344).

As modalidades de interação de forma assíncrona e síncrona ou sincronizada, sendo a primeira aquela em que a autocomposição não acontece em tempo real, como é o caso da mediação digital, a negociação e a comunicação por email e a segunda aquela que acontece em tempo real, como as audiências telepresenciais com uso de som e imagem, as conciliações.

Em termos gerais, quais das modalidades tendem a ser mais adequadas para procedimentos de *online dispute resolution*, tendo-se em conta as circunstâncias concretas de cada caso? De um lado, no campo assíncrono, há o ensejo para reflexões melhores e mais pausadas; as facilidades que esses aplicativos trazem, inclusive com maior agilidade do que as plataformas de reuniões telepresenciais; e, ainda, a maior usabilidade e maior flexibilidade para a gestão do tempo processual. Outra vantagem do presente modelo seria a melhor gestão do tempo das partes, enquanto as audiências telepresenciais tendem a demandar tempo significativo, nas interações assíncronas seria possível a otimização do tempo, bem como ter maior controle do momento voltado a essa atividade.

Já em defesa dos argumentos em favor das interações síncronas, sobre os quais devem repousar as reflexões de juízes/mediadores/conciliadores no momento da escolha de qual o melhor instrumento para atender às necessidades do caso levado à mesa de negociação. Deve-se considerar que uma ação judicial não se fundamenta, exclusivamente, nos pedidos formulados na petição inicial, mas, principalmente, por uma lide sociológica que nem sempre

salta aos olhos daquele que julga o processo, mas que pode ser melhor observada pelas partes litigantes.

Todos esses são argumentos que tendem à conclusão de que as interações assíncronas seriam mais recomendáveis aos propósitos da mediação nos ambientes virtuais e a defesa da mediação digital desenvolvida pelo CNJ, em que não há o mediador em tempo real.

3. A MEDIAÇÃO DIGITAL COMO GARANTIA DA AUTONOMIA DAS PARTES E AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE

É possível notar órgãos, como o Conselho Nacional de Justiça, empregando esforços no desenvolvimento das tecnologias de informação e conhecimento (TICs) estas tecnologias que podem facilitar as ações tomadas pelos juristas. O CNJ, em sua resolução 99/2014, instituiu o planejamento estratégico de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do Poder Judiciário, tendo em vista a geração de atributos sociais como a celeridade, modernidade, acessibilidade, transparência, responsabilidade social e ambiental, imparcialidade, ética e a probidade. A incorporação tecnológica ao sistema jurisdicional é uma realidade que não pode ser modificada, sob pena de inequívoco retrocesso. O grande desafio a partir deste ponto é estabelecer critérios que possam aglutinar as novas tecnologias com as habilidades humanas pré-existentes, sem violar os direitos fundamentais e da personalidade das partes.

Aborda Klein e Spengler (2016, p.122): Como se observa a plataforma digital contemplará o acesso ao sistema de mediação digital, na fase pré-processual e além disso, limita-se aos casos envolvendo conflitos nas áreas de seguros, consumo e processos de execução fiscais. Nos três casos haverá entre os adversários e opositores, pessoa física de um lado e pessoa jurídica de outro, e, ainda, da administração pública direta ou indireta quando se referir aos processos de execuções fiscais. Os processos de mediação digital possuem duas características intrínsecas: o fato de que os membros que compõem as partes do conflito são, em sua maioria, uma pessoa física de um lado e uma pessoa jurídica do outro e que todo o procedimento da mediação digital antecede a fase processual cabendo às partes de forma privada buscar a realização da audiência de mediação para que o conflito possa ser solucionado sem ter que recorrer ao judiciário.

A plataforma de mediação digital, apesar de não realizar processos de mediação ou conciliação com a presença de mediador, trouxe uma nova perspectiva na forma de solucionar conflitos de forma assíncrona. Quando se trata da geração de confiança em um processo

digital, a aceitação do ambiente virtual como um espaço de negociação poderá variar (LEVINE, 2014, p 45).

A mediação digital como um instrumento que faz uso dos métodos aplicados em processos de negociação, já que a plataforma permite um diálogo aberto entre as partes, sem que haja a presença de um terceiro que contribuirá para a concepção do acordo, ela abriu novas possibilidades para que se possam resolver conflitos de uma forma mais rápida e confortável, com a utilização da modalidade assíncrona de ODR, contudo, não pode ser dita como um procedimento de mediação no sentido estrito da palavra. Já que para que haja uma mediação é imprescindível haver a presença de um terceiro que crie um ambiente de diálogo entre as partes, agindo conforme o caso concreto visando a harmonização da relação antes prejudicada pelo litígio. Segundo Levine (2014, p. 53), os processos de negociação digital são encarados diferentemente quando analisado por gerações distintas:

Membros da geração do milênio – pessoas nascidas entre 1982 e 2005 – sente-se mais confortáveis com discussões digitais, através de mensagens, do que com discussões presenciais. Ao contrário da maioria das pessoas que nasceram antes da geração do milênio, que não foram criadas para confiar e cooperar em negociações digitais.

Pessoas jovens, que estão acostumadas ao uso de tecnologias como forma de transmitir mensagens tendem a confiar mais em acordos digitais se compararmos com pessoas que estão mais familiarizadas com negociações face a face. Em sessões de mediação presencial, no qual há a presença de um terceiro neutro para reger o processo, tem-se a confiança como uma das qualidades imprescindível para que um acordo possa ser consagrado e cumprido. (LEVINE, 2014, p.72) O uso de ambientes virtuais acoplados ao poder judiciário para solucionar conflitos permanece como um instituto novo, contudo, com a crescente digitalização da sociedade, ambientes como a plataforma de mediação digital tendem a ter uma maior visibilidade e utilização.

Nesse sentido, se, de um lado, a mediação digital aproxima virtualmente os mediandos, evitando gastos com deslocamentos e dispêndio de tempo, por outro, inviabiliza o contato pessoal (cara a cara) e dificulta a ampla percepção e captação dos sentimentos, das angústias, dos interesses subjacentes ao conflito, o que pode prejudicar o procedimento de construção do consenso.

Quando se trata da utilização da plataforma de mediação digital, é possível elencar pontos positivos e negativos. Positivamente, é possível experienciar uma grande celeridade na resolução do conflito, devido a simplicidade e praticidade ofertada pela própria plataforma,

proporcionando rapidez e conforto aos usuários. As partes não precisam se locomover para algum lugar específico para haver o diálogo, basta uma forma de se conectar ao sistema de mediação digital e iniciar uma audiência virtual. Negativamente, a plataforma não permite que as partes tenham maior contato com o outro, estando limitadas a tela de um instrumento tecnológico (celular, computador, tablet), além de limitar o uso da plataforma a pessoas que possuem acesso à internet. O mediador não possui um espaço físico que o permite convocar as partes a uma conversa privada ou, simplesmente, tentar entender os sentimentos envolvidos no conflito a partir da linguagem corporal e da forma com que as partes se comportam na presença do outro, pois não estará presente.

Ainda que elencados pontos negativos, vê-se os pontos positivos com maior destaque na realização da mediação digital, como forma de incentivo e efetividade deste mecanismo como garantidor da autonomia das partes envolvidas no procedimento. Esta autonomia da vontade, à luz dos princípios e garantias constitucionais, somente pode ser lida e reconhecida como elemento formador da justiça distributiva, da sociedade solidarista e da garantia de cooperação entre os sujeitos para a materialização dos fins sociais previstos na Constituição. (FACHIN e GONÇAVES, 2011. p.11) A participação ativa e determinante dos sujeitos envolvidos no conflito no processo decisório, nestas hipóteses, tem como base a construção dialógica do consenso, trazendo a lume a concretização dos interesses compostos. Não se trata, pois, de certo e errado, pretensão provida ou improvida. Trata-se, isto sim, de suprimento demonstração de vontade, de liberdade das partes de exporem seus anseios e objetivos.

Tem-se a autonomia como autodeterminação, relacionada com os princípios que regem a mediação digital, em destaque para a confidencialidade entre as partes. Este princípio permite o desenvolvimento desta autonomia das partes que encontra subsídio nos direitos da personalidade, a pensar na imagem, identidade pessoal e privacidade.

É relevante destacar que a concepção pátria acerca dos direitos da personalidade baseia-se naqueles que integram a condição essencial da pessoa humana, assim considerados os pressupostos de sua existência e de sua dignidade. (SOARES; MEDINA, 2020, p.287) O estudo do comportamento humano é fonte inesgotável de pesquisa e atenção nas mais diversas áreas do conhecimento, em especial nas engenharias, o que influenciou sobremaneira o desenvolvimento de tecnologia na detecção das emoções e consequentes processos de tomada de decisões, o que hoje é realizado, com facilidade, pelos algoritmos que têm o condão de auxiliar na prestação jurisdicional. Há hoje disponível no mercado, um software que detecta

emoções humanas com base nos movimentos dos olhos e dos músculos faciais, objetivando decifrá-las e que possivelmente estará disponível nas plataformas de mediação digital.

Maria Celina Bodin de Moraes salienta a importância da ampliação dos direitos da personalidade e destaca nos casos de colisão – como entre os direitos à informação, de um lado, e à imagem, honra ou privacidade, de outro – o melhor caminho é reconhecer nos chamados direitos da personalidade expressões da irrestrita proteção jurídica à pessoa humana e, portanto, atribuir-lhes a natureza de princípios de inspiração constitucional. (2010, p. 6)

No procedimento de mediação digital, como já mencionado, ocorre de forma assíncrona, são as partes que determinam o momento de conversa, a escuta e sentimentos ali mostrados, o desenvolvimento desta autonomia e dos direitos da personalidade que tem o princípio da dignidade humana como seu axioma.

Assim, não se poderia interpretar os novos direitos da personalidade a partir das garantias de liberdade, mediante um processo de escolha do cidadão a submeter seu conflito com autonomia ao mundo virtual. Trata-se de um processo ético-jurídico-social a ser enfrentado por esta nova geração de cientistas, juristas e jurisdicionados em geral, os mecanismos legais já existem, incluindo princípios processuais como o da cooperação. Falta sensibilizar e engajar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados do CNJ publicados em 2020, expõem que o Judiciário não dá conta de julgar as milhões de ações judiciais anualmente distribuídas nas comarcas do país. Ainda que desse, o modelo de jurisdição tradicional – de resolução dos litígios por meio do embate e da sentença – já não mais agrada, uma vez que a solução imposta não restaura a relação das partes e pode não resolver, efetivamente, o conflito. Estudos têm demonstrado que a adoção de métodos adequados de resolução de conflitos, tanto extra quanto judicial, traz vantagens para as partes e para o sistema jurídico, bem como oferece a oportunidade para que questões mais profundas de um litígio sejam examinadas e seja restaurado o relacionamento humano anterior. Por isso, o CPC/2015 acolheu como fundamental a ideia de que a satisfação efetiva das partes pode se dar de modo mais intenso se a solução é por elas criada. Por sua vez, o CNJ previu a implementação de política judiciária nacional voltada para o tratamento adequado dos conflitos de interesses. Nesse contexto, em paralelo à realidade de desenvolvimento exponencial da tecnologia e comunicação em tempo real por meio da internet, ganharam fundamental importância os chamados Online Dispute Resolution - ODR. As ferramentas

trazem inúmeras vantagens, pois auxiliam na resolução das controvérsias com simplicidade, informalidade, baixos custos, desnecessidade de deslocamento, responsabilidade das próprias partes e economia de recursos naturais.

Desse modo, a partir dessa pesquisa, foi possível constatar que a mediação digital é um grande instrumento de acesso à justiça oferecido pelo Poder Judiciário à sociedade. O procedimento realizado dentro da plataforma de Mediação Digital oferece aos litigantes maior espaço de resolução de conflitos sem ter que gastar grandes quantidades de recursos. A sociedade contemporânea, inserida no mundo globalizado e imediatista, clama por instrumentos que potencializam seu tempo e suas relações, sejam elas jurídicas ou não. A mediação digital, então, surgiu como um procedimento adequado ao judiciário tradicional, para que as partes tivessem participação na consagração de seu acordo e o processo fosse mais célere, deu a elas autonomia e garantia de desenvolvimento dos direitos da personalidade. Ela surgiu como uma possibilidade, já que abre espaço para que as partes tenham maior conforto, rapidez e simplicidade na condução do processo. Em suma, é notório a dinamicidade do direito perante o avanço da sociedade, assim, faz-se necessário que o jurista busque conhecer e aprimorar a ciência jurídica para que novos conhecimentos possam ser difundidos e aplicados, principalmente quando o assunto é a utilização de tecnologias para solucionar litígios no judiciário.

A sociedade da informação vive em tempo real e, diante de sua velocidade e de sua complexidade, favorece o surgimento de diversos conflitos. Parar por meia década para aguardar o desfecho de um processo é uma ideia que não mais pode ser concebida pelas pessoas nesse início de milênio. Dessa forma, métodos adequados de resolução de conflitos não realizados em tempo real se consolidaram como uma ferramenta aliada para enfrentar esses desafios, especialmente quando não se tem tempo a perder e, muito menos, recursos financeiros e ambientais para tanto. Sejam judicializados ou não, as ODRs já demonstraram que proporcionam ferramentas e técnicas oportunas para resolução dos conflitos, observado que tal campo de estudo tem, ainda, potencial enorme para desenvolvimento. Além da facilidade e da desburocratização, as *online dispute resolution* auxiliam indubitavelmente na ampliação do acesso à justiça, pois, apesar dos desafios a serem enfrentados, diminuem os empecilhos para a pacificação social.

REFERÊNCIAS

ANAYA, José Adriano; ALTAMIRANO, Yolanda Castañeda; RINCÓN Adrián Reyes. El derecho al desarrollo y los derechos de la naturaliza. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

BOTELHO, Marcos César. A LGPD e a proteção ao tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

CALMON, Petrônio, Fundamentos da mediação e da conciliação. 2. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988, reimpresso em 2002.

CNJ. Justiça em números. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em 18 nov. 2020.

CUBIDES-CÁRDENAS, Jaime; NAVAS-CAMARGO, Fernanda; ORTIZ-TORRES, Diana; RICO, Antonio Fajardo. La libertad de expresión en colombia: parámetros constitucionales y reglas jurisprudenciales. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

FACHIN, Luiz Edson; GONÇALVES, Marcos Alberto Rocha; Hermenêutica da autonomia da vontade como princípio informador da mediação e conciliação; Brasília ano 48 n. 190 abr./jun. 2011. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242941/000939980.pdf?sequence=3&isAllowed=y> Acesso em 10 de nov de 2020.

FERMENTÃO, Cleide Aparecida Gomes Rodrigues; FERNANDES, Ana Elisa Silva. A resolução n. 125/2010 do CNJ como política pública de tratamento adequado aos conflitos nas relações familiares: em direção à proteção da dignidade da pessoa humana e a efetivação dos direitos da personalidade. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

FERNÁNDEZ, Rosa Ana Alija. La necesidad de transversalizar los derechos humanos en las políticas públicas para hacer frente a las crisis: una aproximación desde el derecho internacional de los derechos humanos. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

FISHER, Roger, URY, Willian, PATTON, Bruce. Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões.

FRANCO, Marcelo Veiga. A crise da Justiça como um problema cultural e administrativo gerencial. *Revista Acadêmica – Faculdade de Direito do Recife*, v. 83, p. 471-542, 2011.

FREITAS, Frederico Oliveira; SÉRGIO, Débora Bastos. A aplicação da mediação no novo Código de Processo Civil e seus mecanismos em busca da pacificação social. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIX, n. 152, set 2016.

KATSH, Ethan. Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. *International Review of Law, Computers & Technology*, Volume 21, Number 2, July, 2007, p. 97-107.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. Online dispute resolution – resolving conflicts in cyberspace. Nova York: John Wiley & Sons, 2001.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, vol. 67, p. 329-344, 2016. Disponível em. Acesso em 25/08/2018.

KLEIN, Angelica Denise; SPENGLER, Fabiana Marion. Implementação do processo eletrônico na justiça estadual no Rio Grande do Sul: uma política pública para garantir a razoável duração do processo. *Revista Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito PPGDir. /UFRGS*. v. 10, n. 2 (2015). (p. 364-390).

KLEIN, Angelica Denise; SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação Digital: uma discussão acerca da (im) possibilidade da manutenção do diálogo interpessoal entre os monitores, a partir da democracia liberal. In: *Formas Consensuais de Solução de Conflitos II*. (Coord.) Celso Hiroshi Iocohama e Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva – Florianópolis: CONPEDI, 2016.

LEVINE, Livia. Encouraging Trust and Cooperation in Digital Negotiations. 2014. Publicly Accessible Penn Dissertations. 1344. Disponível em: <http://repository.upenn.edu/edissertations/1344>. Acesso em: 29 de outubro de 2020.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution: a solução de conflitos e as novas tecnologias. *Revista do Direito, Santa Cruz do Sul*, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. Disponível em <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em 30 de out. 2020.

MARCELINO JUNIOR, Júlio Cesar. *Análise Econômica do Acesso à Justiça: A tragédia dos Custos e a Questão do Acesso Inautêntico*. Rio de Janeiro: Lumens Juris, 2016.

MEDIAÇÃO DIGITAL. CNJ. Disponível em: Acesso em: www.cnj.jus.br/mediacaodigital - Acesso em 09 de out de 2020.

MORAES, Maria Celina Bodin de; *Ampliando os direitos da personalidade*; Ed 01, p 121-148. Disponível em: file:///D:/Downloads/Ampliando_os_direitos_da_personalidade.pdf. Acesso em 20 de nov de 2020.

MOURÃO, Carlos Eduardo Rabelo; ROSAS, Isabela Magalhães. Resolução online de conflitos: o caso europeu e uma análise do contexto jurídico brasileiro. In: *Congresso Internacional de Direito e Tecnologia, I*, 2017, Brasília. Anais... Brasília: Editora Fórum, p. 125-138, 2018.

NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: online dispute resolution. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca*, v. 12, n. 1, p. 265-281, 2017.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves. Os métodos “alternativos” de solução de conflitos (ADRs). In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (Org.). *Mediação de Conflitos*. Salvador: Ed. Juspodium, p. 55-69, 2016.

RULE, Colin. Using Online Dispute Resolution to Expand Access to Justice. *OBJ* pg.26 Edição de Agosto de 2019.

SILVA, Juvêncio Borges; IZÁ, Adriana de Oliveira. A importância da participação popular na elaboração do orçamento e os limites estabelecidos pela lei de responsabilidade fiscal para a administração pública. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

SIMÕES, Isabella de Araújo Garcia. A Sociedade em Rede e a Cibercultura: dialogando com o pensamento de Manuel Castells e de Pierre Lévy na era das novas tecnologias de comunicação.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira, PAIVA, Caroline Zanetti; A utilização da mediação como forma de efetivação ao acesso à justiça e ao princípio da dignidade humana. *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*. Disponível em: www.ufsm.br/redevistadireito. v. 11, n. 1/2016. Acesso em 01 de out de 2020.

STORINI, Claudia; QUIZHPE-GUALÁN, Fausto César. Hacia otro fundamento de los derechos de la naturaliza. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

SOARES, Marcelo Negri; MEDINA, Valéria Julião Silva; *Revista de Direito Brasileira | Florianópolis, SC | v. 26 | n. 10 | p. 277-291 | Mai./Ago. 2020*. Disponível em: <file:///D:/Downloads/5756-19964-1-PB.pdf>. Acesso em 10 de nov de 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion. A Crise da Jurisdição e os novos contornos da função jurisdicional: (in) eficiência face à conflituosidade social. In: *Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos*. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2008.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

VIÑA, Jordi García. Aspectos laborales de empresas complejas en España. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. *Revista Novos Estudos Jurídicos - Eletrônica*, Itajaí, v. 17, n. 2, p. 237-253, mai. /ago. 2012.

ZEIFERT, Anna Paula Bagetti; CENCI, Daniel Rubens; MANCHINI, Alex. A justiça social e a agenda 2030: políticas de desenvolvimento para a construção de sociedades justas e inclusivas. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas – Unifafibe*. V. 8, N. 2, 2020.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. Inteligência artificial e sistema multiportas: uma nova perspectiva do acesso à justiça. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 108, n. 1000, p. 301-307, fev. 2019.