

Perspectivas e desafios da mediação *on-line* enquanto política pública de acesso à justiça após o período pandêmico no Brasil¹

Perspectives and challenges of online mediation as a public policy for access to justice after the pandemic period in Brazil

Helena Schwantes*
Fabiana Marion Spengler**

RESUMO

A morosidade processual que o Judiciário enfrenta atrelada as consequências causadas pela pandemia do COVI-19, tornou-se uma ameaça àqueles que da justiça necessitam, ocasionando a ineficácia na prestação jurisdicional. Nesse viés, diversas ferramentas têm sido empregadas com a finalidade de garantir o acesso à justiça. Desse modo, a problemática posiciona-se a fim de responder o seguinte questionamento: quais as perspectivas e os desafios da mediação *on-line* de conflitos enquanto política pública de acesso à justiça após o período pandêmico, no Brasil? Para concretizar o objetivo da pesquisa o método utilizado foi o dedutivo e a técnica a bibliográfica, com base em livros, artigos e periódicos qualificados dentro do tema proposto. Constatou-se, que a utilização da mediação *on-line* de conflitos é um meio pertinente de tornar o acesso à justiça mais célere e diminuir os custos do tratamento dos conflitos, pois conectados

Artigo submetido em 24 de abril de 2023 e aprovado em 18 de maio de 2023.

¹ Pesquisa resultante do projeto “Ontem, hoje e amanhã: cartografia das políticas públicas brasileiras auto e heterocompositivas de acesso à justiça” financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul - Fapergs, Edital 07/2021 - PqG – Pesquisador Gaúcho, processo nº 21/2551-0002322-8 e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico CNPq, Edital Processo: 407119/2021-3, Chamada CNPq/MCTI/FNDCT Nº 18/2021 - Faixa B - Grupos Consolidados.

* Mestranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, com bolsa PROSUC-CAPEs, modalidade I, na linha de pesquisa Políticas Públicas de Inclusão Social. Integrante do Grupo de Pesquisas “Políticas públicas no tratamento dos conflitos”, certificado ao CNPq, liderado pela Prof^a. Pós-doutora Fabiana Marion Spengler e vice-liderado pelo Professor Mestre Theobaldo Spengler Neto. Mediadora voluntária no Projeto de Extensão denominado: “A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar conflitos” da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC, desenvolvido junto à Defensoria Pública de Santa Cruz do Sul. E-mail: helena.schwantes@hotmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8037-8550>.

** Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq (Pq2). Pós-doutora em Direito pela Università degli Studi di Roma Tre, em Roma, na Itália, com bolsa CNPq (PDE). Doutora em Direito pelo programa de Pós-Graduação stricto sensu da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS – RS, com bolsa Capes, mestre em Desenvolvimento Regional, com concentração na área Político Institucional da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC – RS, docente dos cursos de Graduação e Pós Graduação lato e stricto sensu da UNISC, Líder do Grupo de Pesquisa “Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos” vinculado ao CNPq; participante da Rede CUEMYC (Conferência Universitária Internacional para o Estudo da Mediação e do Conflito), site: <https://cuemyc.org/quienes-somos/>; é integrante do grupo de pesquisa internacional “Dimensions of Human Rights” (<http://www.ijp.upt.pt/page.php?p=298>), mantido pelo Instituto Jurídico Portucalense (IJP). Coordenadora do projeto de pesquisa “Ontem, hoje e amanhã: cartografia das políticas públicas brasileiras auto e heterocompositivas de acesso à justiça” financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul - Fapergs, Edital 07/2021 - PqG – Pesquisador Gaúcho, processo nº 21/2551-0002322-8 e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico CNPq, Edital Processo: 407119/2021-3, Chamada CNPq/MCTI/FNDCT Nº 18/2021 - Faixa B - Grupos Consolidados, coordenadora e mediadora do projeto de extensão: “A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar conflitos” financiado pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC; E-mail: fabiana@unisc.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9477-5445>.

por meio do espaço cibernético, os participantes de diversos locais podem debater o seu conflito. Deste modo, pode-se inferir que a mediação *on-line* de conflitos é uma ferramenta hábil e que vem proporcionando o acesso à justiça.

Palavras-chave: Acesso à Justiça; Conflito; Mediação *on-line*; Políticas Públicas.

ABSTRACT

The procedural delays that the Judiciary faces, linked to the consequences caused by the COVID-19 pandemic, has become a threat to those who need justice, causing ineffectiveness in the jurisdictional provision, in this bias, several tools have been used in order to guarantee the access to justice. In this way, the problem is positioned in order to answer the following question: what are the perspectives and challenges of online mediation of conflicts as a public policy for access to justice after the pandemic period in Brazil? To achieve the objective of the research, the method used was the deductive and the technique the bibliographic, based on books, articles and periodicals qualified within the proposed theme. It was found that the use of online conflict mediation is a relevant means of making access to justice faster and reducing the costs of dealing with conflicts, as connected through cyberspace, participants from different locations can discuss your conflict. Thus, it can be inferred that online mediation of conflicts is a skillful tool that has been providing access to justice.

Keywords: Access to justice; Conflict; Online mediation; Public policy.

INTRODUÇÃO

No dia 11 de março de 2020, na cidade de Genebra, na Suíça, a COVID-19, doença causada pelo coronavírus, foi oficialmente reconhecida como uma pandemia pelo diretor-geral da Organização Mundial da Saúde (OMS), que também solicitou medidas urgentes a todos os países, com intuito de prevenir infecções, salvar vidas e minimizar os impactos econômicos e sociais, tendo em vista que uma pandemia não se trata apenas de uma crise de saúde pública, mas que afetara todos os setores da sociedade (OPAS, 2020).

Inicialmente, sem tratamento eficaz e vacinas para o COVID-19, os governantes precisaram buscar outras estratégias para retardar a disseminação do vírus e evitar o colapso do sistema de saúde, por conseguinte, diversos Estados chegaram ao ponto de decretar *lockdown*, uma versão mais rígida do distanciamento social, ou seja, quando deixa de ser recomendação e se torna obrigatório. Em vista disso, muitas medidas de distanciamento social foram impostas, como por exemplo: empresas foram proibidas de realizar atendimento presencial, escritórios passaram para o regime de teletrabalho, restaurantes com restrições de consumo no local, passando a ser permitido somente na modalidade de *drive-thru* ou *delivery*, e a suspensão de eventos e atividades religiosas coletivas, sendo permitida a abertura de templos, igrejas e similares apenas para manifestação individual da fé, entre outras restrições (DASA, 2021).

Do mesmo modo, a pandemia comprometeu o acesso à justiça, com o impedimento de acesso aos prédios dos fóruns, promotorias de justiça, defensorias públicas entre outras instituições, com a suspensão dos prazos processuais e dos atendimentos presenciais. Inclusive, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) divulgou que em 2020 o número de ingresso de novas ações judiciais também acabou sendo impactado, pois houve uma redução de 12,5% ações ajuizadas em relação ao ano anterior, provavelmente à pandemia que dificultou o acesso à justiça. As consequências também podem ser notadas na diminuição de 1.431.065 sentenças

homologatórias de acordo (-37,1%) em relação a 2019, devido à dificuldade da realização das sessões de conciliação e mediação presenciais (CNJ, 2021).

Nesse viés, o Poder Judiciário precisou reagir às restrições de funcionamento impostas pelos protocolos sanitários, e acabou acelerando a implementação do “Programa Justiça 4.0”, o qual tem como objetivo proporcionar o acesso à justiça de maneira virtual.

Com essa implementação ocorreu um aumento exponencial do uso dessas plataformas digitais, inclusive para a realização de sessões de mediação durante o período de confinamento e devido a efetividade estão sendo mantidas/aprimoradas. Desse modo, a pesquisa aborda a temática da mediação *on-line* após o período pandêmico no Brasil e a problemática posiciona-se a fim de responder o seguinte questionamento: quais as perspectivas e os desafios da mediação *on-line* de conflitos enquanto política pública de acesso à justiça após o período pandêmico no Brasil? O presente artigo se justifica, portanto, pela necessidade de aprofundamento de estudos acerca de referido instrumento, tendo em vista, sua importância para a efetivação do acesso à justiça.

Para a concretização da pesquisa o método utilizado foi o dedutivo e a técnica a bibliográfica, com base em livros, artigos e periódicos qualificados dentro do tema proposto, tendo como objetivo principal avaliar mediação *on-line* enquanto política pública de acesso à justiça no Brasil no período pós pandêmico.

O texto se divide em três itens. O primeiro deles aborda a necessidade de mudanças no tratamento dos conflitos e os conceitos de acesso à justiça e acesso à jurisdição. O segundo item trabalha com a mediação de conflitos enquanto política pública de acesso à justiça. Por fim, será analisada as perspectivas e desafios da mediação *on-line* após o período pandêmico no Brasil.

1 O ACESSO À JUSTIÇA E O ACESSO À JURISDIÇÃO: A NECESSIDADE DE MUDANÇAS NO TRATAMENTO DOS CONFLITOS

O termo acesso à justiça possui vários significados, e pode ser viabilizado de diversas maneiras, ocorrer tanto o acesso por meio do Poder Judiciário, também chamado acesso à Jurisdição, bem como o acesso à justiça que pode ocorrer por meio de métodos adequados, ambas formas visam uma solução apropriada aos conflitos (COSTA; MENEZES, 2019). Para Cappelletti e Garth (1988, p. 12), “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”.

Na obra de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), ainda são propostas medidas para facilitar o acesso efetivo à justiça, basicamente elas ocorreram numa ordem cronológica, denominadas de “ondas”. A primeira onda buscou remover as barreiras financeiras do acesso à justiça, fornecendo assistência jurídica gratuita àqueles que não possuem condições. A segunda onda tem como meta implementar mudanças que permitem a proteção de interesses difusos, especialmente nas áreas de proteção ambiental e direitos do consumidor. A terceira onda abrange todas as iniciativas anteriores, porém com uma série de mudanças na estrutura organizacional dos tribunais, que levaram à criação dos juizados especiais e à simplificação de diversos procedimentos, além de estimular a resolução de litígios não apenas por juízes.

No Brasil em 1988 ocorreu a promulgação da nova Constituição Federal (CF/88), a qual é resultado de um processo de redemocratização, com intuito de reverter a situação de um longo período de direitos reprimidos que o país vinha sofrendo. A CF/88 implementou diversos direitos fundamentais no ordenamento jurídico, como pode-se observar entre os artigos 5º ao 24º. Dentre as garantias instituídas pela CF, destaca-se o acesso à justiça, que buscou garantir para as pessoas hipossuficientes a gratuidade na defesa de seus direitos e interesses (SILVA; OLIVEIRA; BARBOSA, 2019).

Após o vasto período de repressão de direitos o povo recebeu a possibilidade de pleno exercício de cidadania assegurado pelo Estado-juiz e litigar passou a ser natural, o que quase levou o Poder Judiciário a inércia. Nesse viés, o Judiciário precisa enfrentar o desafio e alargar os limites de sua jurisdição, modernizar as estruturas e rever seus padrões funcionais, esse desafio será imprescindível para a sobrevivência como um poder autônomo e independente (SPENGLER, 2014). A demanda excessiva por proteção estatal evidencia a dificuldade que o Estado passa ao administrar os litígios. A incapacidade do Judiciário em fornecer soluções adequadas para todas as demandas que lhe são atribuídas, gera obstáculos inclusive no acesso à justiça, uma vez que a demora resulta em execuções tardias e até ineficientes da justiça (COSTA; MENEZES, 2019).

Para os autores Gomes e Freitas (2017), as alterações trazidas pela Constituição resultaram em um aumento considerável da procura por serviços judiciais, causando lentidão e altas taxas de congestionamento, o que pode ser considerado prejudicial à sociedade como um todo, uma vez que afetou significativamente na agilidade da justiça. O Judiciário passou a ser visto pela população como instituição burocrática e lenta, apesar de ser uma entidade essencial. A morosidade que o judiciário vem enfrentando prejudica quem necessita reivindicar seus direitos.

Apesar disso, não é causa suficiente para considerar o Judiciário uma instituição descartável. A sociedade não permite que a jurisdição seja dispensada, não podendo afastar um sistema que garante respeito, sanção nos casos de infrações e que mantém as regras (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2013). Do mesmo modo, Spengler (2016, p. 50), explica que o Poder Judiciário de fato “passa por uma crise que também é a crise do Estado e do Direito, mas não pode ser dispensado”.

O Poder Judiciário enfrenta uma crise de efetividade quantitativa e qualitativa, e por isso precisa adotar alternativas que o auxiliasse na prestação jurisdicional, a fim de restaurar a credibilidade da população no judiciário e para isso implementou-se no ordenamento jurídico métodos adequados que possam efetivamente solucionar os conflitos decorrentes das relações sociais (GIMENEZ; KOPS; KNOD, 2016). Nesse cenário, para Spengler e Spengler Neto (2013, p. 12) “vê-se hoje um Poder Judiciário que ocupa o espaço do Poder Executivo, em busca da implementação de políticas públicas”. No entanto, “a existência da prestação jurisdicional é imprescindível para a solução justa dos conflitos, contudo, esta não é a única forma de resolução dos litígios existentes ou em potencial” (SALES, 2007, p. 62).

Desse modo, a crise na justiça vem ganhando ainda mais espaço, pois cresce a insatisfação da sociedade, que clama por resultados adequados as suas necessidades. Os cidadãos queixam-se da morosidade e da justiça que está se tornando ausente, devido à ineficácia de suas decisões (CALMON, 2013). Nessa perspectiva, Grangeia (2011, p. 11) enfatiza que “inegavelmente, a morosidade com que opera o sistema Judiciário do país ganhou contornos de preocupação nacional, capaz de gerar crises sociais”.

Depreende-se que o Judiciário é o sujeito que impõe a ordem e a lei aos indivíduos, sendo uma entidade dotada de poderes superiores e coercitivos para resolver e administrar questões jurídicas. No entanto, há consequências por assumir toda a responsabilidade, visto que a explosão de demandas sociais e individuais, tem colocado um ônus desproporcional ao Judiciário, expondo as fragilidades do Estado, principalmente no exercício da jurisdição, evidenciando a ineficácia da justiça, corroborando para aumento da cultura do litígio que batem à porta do Sistema, uma vez que as soluções propostas por meio de sentenças nem sempre resolvem as disputas de forma adequada, tendo em vista que uma parte ganha e a outra perde.

Destarte, o CNJ divulga anualmente um relatório, chamado de “justiça em números”, onde faz a coleta de dados estatísticos e realiza a sua sistematização, apresentando um cálculo que consegue avaliar o desempenho dos tribunais, sistema esse que possui como objetivo tornar a situação do Poder Judiciário de conhecimento de toda população (GRANGEIA, 2011). Em

2022 foi publicada a 19ª edição do relatório Justiça em Números, a mais atualizada até o momento, com base nos dados analisados durante o ano de 2021, no qual pode-se averiguar que:

[...] ingressaram 27,7 milhões de processos e foram baixados 26,9 milhões. Houve crescimento dos casos novos em 10,4%, com aumento dos casos solucionados em 11,1%. Tanto a demanda pelos serviços de justiça, como o volume de processos baixados tinha reduzido em 2020 em razão do ano pandêmico e, em seguida, em 2021, voltaram a subir. Os números de 2021, contudo, ainda não retornaram aos patamares pré-pandemia, referentes ao ano de 2019. (CNJ, 2022, p. 105).

Os dados apresentados pelo relatório demonstram uma grande resistência na resolução dos litígios por meio de métodos adequados, pois a sociedade acostumou a submeter todos os litígios ao Poder Judiciário. Diante disso, o Estado passou a ter uma nova responsabilidade de encontrar alternativas que garantam o acesso à justiça. Assim, iniciou-se a busca por alternativas que proporcionassem acesso rápido à justiça. Para isso, é preciso implementar ferramentas e políticas públicas que promovam a solução de disputas por meio da cooperação das partes.

2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS ENQUANTO POLÍTICA PÚBLICA² DE ACESSO À JUSTIÇA

Nesse viés, atribui-se ao Estado o dever de buscar alternativas que possam garantir o acesso à justiça. A partir da necessidade de implementar no ordenamento jurídico métodos adequados de solução de conflitos, o CNJ elaborou a Resolução nº 125/2010, instituindo a criação da Política Pública Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses, que possui como objeto a composição dos litígios por meio da cooperação das partes, (i.e., autocomposição) (CNJ, 2010). Um modelo antagônico ao Judiciário, pois na autocomposição os próprios envolvidos buscam a solução do conflito, ou seja, as partes envolvidas vão expor suas propostas e vão tentar chegar a um acordo que melhor atenda a suas demandas. Neste método ambos os envolvidos devem estar consensuados a dispor um pouco dos seus interesses, até que seja possível celebrar um acordo e dar fim a controvérsia, como exemplos de autocomposição temos a mediação, a conciliação e a negociação (GIMENEZ; KOPS; KNOD, 2016).

Já na heterocomposição observa-se a figura de terceiro que decide pelas partes, diferente da autocomposição ele não auxilia na construção do diálogo e nem representa os envolvidos, é um técnico que tem o poder de julgar e decidir a disputa que lhe foi apresentado. A jurisdição e a arbitragem são exemplos de heterocomposição, mais conhecidos como adversárias (ganha x perde) (SPENGLER, 2019).

Nesse contexto, Sales (2007) explica que há algumas décadas, estão sendo desenvolvidos métodos adequados para a resolução dos conflitos, com o intuito de oferecer à sociedade uma resposta célere aos seus anseios, com o objetivo de mudar a cultura até então enraizada no litígio, que conhece somente uma forma de jurisdição. Com as mudanças que estão sendo implementadas, buscou-se desenvolver também a cultura do diálogo, na qual os conflitos possam ser resolvidos de forma pacífica, pelas próprios envolvidos, com intuito de viabilizar a melhor forma de resolução de suas controvérsias, a fim de que estes sejam os principais responsáveis na construção da melhor solução para as suas demandas. Por conseguinte, o

² “política pública é um conjunto de decisões e ações adotadas por órgãos públicos e organizações da sociedade, intencionalmente coerentes entre si, que, sob coordenação estatal, destinam-se a enfrentar um problema político” (SCHMIDT, 2018, p. 127).

presente estudo abordará a mediação de conflitos como política pública de acesso à justiça, apresentando o seu conceito e características.

A mediação propõe um modelo que evade da rigorosa determinação das regras jurídicas e processuais, um método adequado para buscar reparar o mal causado ao invés de punir o causador do conflito (SPENGLER, 2021). As partes possuem liberdade na tomada das decisões, neste método os envolvidos, com o auxílio do mediador, de forma pacífica e mediante o uso do diálogo, encontram uma solução que melhor lhes atenda. O objetivo da mediação é alcançar a satisfação recíproca, com intuito de viabilizar que ambos os envolvidos ganhem (SILVA, 2008).

O mediador atua de forma imparcial, ao realizar a sessão de mediação, não pode sugerir e nem aconselhar que as partes aceitem determinado acordo, deve se manter neutro, pois ele possui o objetivo de facilitar o diálogo, podendo intervir com questionamentos que direcionem as partes ao consenso (técnica da mediação), mas sem demonstrar juízo de valor em relação ao litígio e a atitudes das partes, bem como, o mediador não pode ser visto como superior as partes, pelo contrário, o mediador possui o papel de ouvir as aflições e auxiliar os envolvidos no encaminhamento de uma proposta que possa agradar ambos os litigantes, deve conquistar a confiança das partes, para que os mediando consigam se sentir à vontade para expressar seus sentimentos (GIMENEZ; KOPS; KNOD, 2016).

Desse modo, a mediação é adequada para conflitos em que há relações continuadas e intensidade de sentimentos, visto que ela objetiva a retomada do diálogo que foi rompido, nestes casos, com o uso da mediação é possível demonstrar os pontos de convergência, amenizar a discórdia e estimular a comunicação dos envolvidos. Porém, em alguns casos o diálogo se torna mais difícil, considerando que as partes quando estão em conflito não conseguem visualizar o que detinham antes do rompimento da relação, no entanto, a mediação consegue auxiliar os envolvidos a resgatar os objetivos que têm em comum, para que juntas possam considerar as necessidades do outro, bem como poderá estimular à reflexão acerca do conflito por meio de questionamentos aos envolvidos. Se ocorrer a retomada do diálogo, já se pode considerar uma mediação exitosa, pois o acordo pode sobrevir apenas como consequência (SALES, 2007).

O terceiro que realizará a sessão deverá possuir capacitação, visto que a mediação demanda conhecimentos técnicos e aprimoramento constante com estudos específicos. Ressalta-se que a mediação não deve ser realizada por terceiros sem capacitação, mesmo que a pessoa possua algum talento para negociação (CAHALI, 2018). O mediador “deve ser alguém paciente, sensível, sem preconceitos e com habilidade de formular as perguntas certas às partes, com intuito de conduzi-las à reflexão sobre seus papéis nos conflitos e sua responsabilização quanto à sua reorganização” (TARTUCE, 2008, p. 233).

Por fim, ocorrendo a possibilidade de consenso entre os litigantes, independentemente se for por meio de acordo ou reconciliação, pode-se evitar mais um moroso processo judicial, possibilitando inclusive aos conflitantes, celeridade na resposta de suas demandas, pois a mediação visa à pacificação social, afastando-se da cultura do litígio, ou seja, não tem o condão de substituir o controle Judicial, as partes estão livres para optarem pelo método mais adequado para a sua demanda, pois mesmo que realizada a mediação nada impossibilita o ajuizamento de ação na via tradicional (SPENGLER, 2014).

Por conseguinte, será analisado a mediação *on-line*, objeto principal do presente estudo, que foi implementada no Brasil pela Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015, no art. 334, §7º, o qual traz em sua redação a possibilidade de a audiência de mediação ser realizada por meio eletrônico, nos termos da lei.

3 PERSPECTIVAS E DESAFIOS DA MEDIAÇÃO *ON-LINE* APÓS O PERÍODO PANDÊMICO NO BRASIL

Nas últimas décadas vem ocorrendo uma expansão de novas tecnologias de informação e comunicação, devido os avanços da globalização, esse cenário de mudanças que a sociedade mundial vive, vai além da esfera econômica, atinge a forma como as pessoas se relacionam e até mesmo a sua cultura (JAQUES; SPENGLER, 2018). Desse modo, devido ao avanço do comércio eletrônico e atrelado à popularização da internet, surge uma das principais mudanças, as ferramentas de *online dispute resolution* (ODR) que derivam das *alternative dispute resolution*³ (ADR) (MOULIN, 2021). As ODRs são métodos de resolução de conflitos que por meio da tecnologia permitem a aplicação dos mecanismos tradicionais de solução de conflitos como a mediação, negociação e a arbitragem em um ambiente virtual, estes podem ocorrer tanto no ambiente *on-line* como *off-line* (COSTA, 2021).

Atualmente as ODRs têm chamado a atenção, pois, o uso dessas ferramentas no Brasil passa a ser uma alternativa diante da grande demanda de casos no país, que sobrecarregou o sistema e resultou em lentidão na resolução das ações. No entanto, é necessário destacar que no Brasil existem entraves para a sua plena efetivação, pois, parte da população ainda não possui acesso à internet (FORNASIER; SCHWEDE, 2021). Em 2021 o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC), realizou uma pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios, concluindo que 18% da população não tem acesso à Internet.

Deve-se considerar viabilizar acesso à internet e acesso à tecnologia, com intuito de evitar a exclusão digital, requisito mínimo que deveria ser garantido a todos. Tendo em vista que a população carente não conseguirá entrar na era digital sem o apoio do Estado. Portanto, a internet precisa ser incluída no artigo 5º ou 6º da CF como um direito fundamental (MARQUES, 2020). Além disso, a inclusão digital não se trata apenas de fornecer acesso a computadores e à internet, mas também requer o domínio dessas ferramentas, e alcançar amplo acesso à justiça depende da superação de barreiras (idosos, grupos de baixa renda, etc). (TEIXEIRA; COSTA; ORENGO, 2022).

Mas se, por um lado, a tecnologia pode reduzir muitas das barreiras e viabilizar o acesso efetivo à justiça, por outro, a exclusão digital pode ampliar essas barreiras e distanciar determinados grupos da proteção de seus direitos. Facilitar o acesso à justiça envolve também a necessidade de superação de barreiras linguísticas, técnicas e estruturais (PASCHOAL, 2021). Spengler e Pinho (2018, p. 234-235, grifos no original) abordam que:

[...] é possível observar que os excluídos digitais, que não têm acesso a internet, muitas vezes são aqueles que também não têm acesso à informação e não conhecem os seus direitos. Encontram-se, pois, alijados em sua cidadania duplamente: primeiro porque muitas vezes desconhecem seus próprios direitos ou os mecanismos digitais de acesso a eles; segundo quando não têm acesso à internet e não conseguem, por exemplo, reclamar seus direitos. Esses são os ‘analfabetos digitais’ e/ou os ‘analfabetos de cidadania’.

A esse respeito, o Senado Federal aprovou a PEC nº 47/2021⁴, que busca inserir a inclusão da digital como uma garantia fundamental, agora a PEC seguirá para a Câmara. Argumentou-se no Senado que o “acesso à internet é essencial para o pleno exercício da

³ A expressão teve origem nos Estados Unidos e foi reservada para designar todos os procedimentos de resolução de disputas sem intervenção de uma autoridade judicial (SERPA, 1999).

⁴ Proposta de Emenda à Constituição nº 47, de 2021 - Acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais (BRASIL, 2021, <https://www25.senado.leg.br/>).

cidadania e para obter outros direitos sociais como educação, saúde e trabalho" (FRAGOSO, 2022, www12.senado.leg.br).

À medida que o potencial da tecnologia é plenamente explorado, o mito de que esses meios constituem uma barreira ao acesso à justiça é desfeito. A verdadeira barreira ao acesso à justiça não é a tecnologia em si, mas a falta de políticas públicas de combate à exclusão digital, a falta de planos para criar e implementar novas ferramentas tecnológicas e a resistência cultural e psicológica de alguns indivíduos à adoção da tecnologia (IWAKURA, 2021). O benefício mais óbvio dos tribunais *online*, por sua vez, é o potencial de aumentar o acesso à justiça e exercer o poder judiciário de forma mais eficiente e com menor custo. Esses tribunais também tendem a oferecer maior previsibilidade nos resultados processuais e no momento do julgamento (FERRARI, 2020). Por exemplo:

As plataformas de ODR permitem superar barreiras de acesso à justiça, como os custos de ajuizamento de ações judiciais e a distância é o deslocamento normalmente exigidos para a postulação presencial de um direito. Situações de conflito familiar, sobretudo quando houver dificuldade de aproximação física das partes, a exemplo de quadros de violência doméstica, são particularmente adequadas para sua utilização. O caráter impessoal do tratamento do conflito em ambiente virtual pode igualmente contribuir para a mitigação de vieses cognitivos nem sempre conscientes, como raça, gênero, orientação sexual, classe social, entre outros (CUEVA, 2021, p. 45).

Por conseguinte, uma nova onda de acesso à justiça vem ganhando espaço, embora “não prevista nos anos de 1980 por Cappelletti e Garth, uma quarta onda está em andamento e tem relação com os avanços da tecnologia” (LIMA; OLIVEIRA, 2019, p. 79). Porém, para Iwakura (2021) a quarta onda renovatória de acesso à justiça, precisa superar algumas barreiras, neste caso, necessita viabilizar a inclusão digital, como por exemplo, vem ocorrendo no CNJ, que está se destacando com a modernização do Poder Judiciário.

Desse modo, para Spengler e Pinho (2018, p. 241-242) “sem sombra de dúvidas, a mediação digital ou *on-line* é um avanço significativo na utilização de novas tecnologias para lidar com os conflitos. Oferece mais possibilidade de rapidez e eficácia na resposta, além da visível economia monetária”.

Nesse mesmo viés, “o sistema de mediação digital tem por objetivo aproximar virtualmente os envolvidos no conflito, dando-lhes a chance de diálogo mediante a utilização de linguagem positiva” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 243). Conectados por meio do espaço cibernético, os participantes de diversos locais, podem debater o seu conflito, encurtando distâncias, reduzindo gastos e gerando ganho de tempo (SPENGLER, 2021). Além disso:

[...] naquelas situações em que há dificuldade de locomoção (como ocorre nos casos de doenças incapacitantes e para portadores de alguns tipos de deficiência física) a realização de atos processuais a distância, no ambiente de conforto e adaptado à realidade do indivíduo, não só facilita, como prestigia o princípio da dignidade humana e o postulado da igualdade, possibilitando o tratamento dos desiguais, na medida da sua desigualdade (há a possibilidade de se dar uma opção de participação ao ato processual àquele que, em condições rotineiras e por falta de mobilidade, não poderia comparecer ao Fórum de forma presencial) (PESSOA; LIMA, 2021, p. 186).

A utilização da mediação *on-line* e o acesso à justiça virtual são meios pertinentes de tornar mais célere, encurtar distâncias e diminuir os custos do tratamento dos conflitos. No entanto, o acesso aos equipamentos eletrônicos (i.e., computador e celular) e o acesso à internet ainda não são uma realidade de grande parcela da população brasileira, bem como, a população enfrenta dificuldades técnicas ao acessar os sistemas, o que acaba agravando a exclusão digital (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2021).

Além disso, existem algumas preocupações quanto ao cumprimento dos princípios básicos da mediação, como por exemplo: se houver mais pessoas no local e que não estejam visíveis à câmera ou se ocorrer a quebra do sigilo devido à acústica da sala e até mesmo a possibilidade da sessão estar sendo gravada sem que o mediador e a outra parte mediada saibam, pois na mediação só haverá diálogo sincero quando os participantes estiverem seguros de que o que for dito não será usado como prova contra eles (PINHO; SPENGLER, 2018).

Diante disso, o conceito de mediação não muda no ambiente digital, porém, além das partes, existe um quarto elemento, a tecnologia, desse modo é preciso adequar os conceitos e princípios da mediação ao ambiente *on-line* para que os mediadores possam conduzir o processo com esse novo elemento (COSTA, 2021). Assim, além da capacitação técnica, os mediadores *on-line* também devem possuir habilidades e estar familiarizados com as peculiaridades do ambiente virtual. Não só isso, mas padrões de qualidade devem ser regulamentados para garantir que os programas digitais funcionem de forma eficaz, transparente e eficiente (PINHO, 2021).

Em 2018, período antes da pandemia, a utilização da mediação *on-line* era inferior a mediação presencial, não vinham sendo utilizadas, em grande escala, devido à resistência de partes, dos advogados e dos próprios magistrados, era utilizada apenas para atender as Comarcas do interior do Estado que não possuíam mediadores habilitados para realizar sessões presenciais no local (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022). Atualmente a mediação *on-line* vem sendo utilizada cada vez mais, tendo em vista a impossibilidade do acesso físico aos Tribunais geradas pelas circunstâncias excepcionais causadas pela eclosão da pandemia de COVID-19 (SPENGLER, 2021).

Entretanto, a pandemia demonstrou, em poucos meses, que a atividade jurisdicional pode ser exercida sem sobressaltos com a utilização da tecnologia já disponível. Diante do aumento exponencial do número de conflitos, essa possibilidade passou a ser vistas como uma saída (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022). A esse respeito as autoras Albuquerque e Ribas (2022, p. 312-313), exemplificam:

Os atos, após curto período de suspensão, voltaram a ser praticados, e os prazos foram retomados. As sessões de mediação e conciliação foram realizadas no ambiente virtual em todos os tribunais do território nacional, por meio de plataformas digitais adotadas pelas Instituições Judiciárias. A exemplo, no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul (TJMS), as salas de audiências virtuais foram criadas pelas Varas de cada Comarca, adotando a plataforma virtual *Microsoft Teams* para realização de suas reuniões.

No entanto, as possibilidades de utilização em grande escala dessas alternativas também eram obstaculizadas pela resistência de alguns advogados e magistrados. Isso mudou completamente com a COVID-19, já que essas alternativas agora são vistas como uma solução diante do aumento exponencial do número de conflitos. De fato, recentes experiências têm demonstrado que as ferramentas virtuais são promissoras na prestação jurisdicional, principalmente em sessões de mediação. A pandemia da COVID-19 impulsionou essa utilização, exigindo rápidas inovações e reformulações no modo de atender os cidadãos, sem deixar de considerar suas necessidades e interesses subjacentes e sem negligenciar o lado humano presente em cada demanda (ALBUQUERQUE; RIBAS, 2022).

Por fim, questiona-se sobre a continuidade do uso da tecnologia nos atos processuais após o período da pandemia no Brasil, porém ainda não há informações concretas sobre a evolução dessa prática, mas é sabido que as inovações tecnológicas estão cada vez mais presentes na prestação jurisdicional, criando um novo conceito de acesso à justiça.

CONCLUSÃO

Tendo em vista todo o exposto, é possível inferir que devido aos avanços da globalização, atrelados as consequências causadas pela pandemia de COVID-19, o cenário de mudanças que a sociedade mundial vive, contribuiu para a expansão de novas tecnologias de informação e comunicação. Deste modo, uma quarta onda de acesso à justiça está em andamento e tem relação com os avanços da tecnologia.

Contudo, ainda deve-se manter cautela em relação ao uso exclusivo das ferramentas digitais na mediação de conflitos, pois apesar da tecnologia poder reduzir barreiras (tempo, distância, custos) e viabilizar o acesso à justiça; por outro lado, temos o desafio da exclusão digital que pode ampliar outras barreiras e distanciar determinados grupos da proteção de seus direitos. Nesse viés, o ideal seria inserir a inclusão da digital como uma garantia fundamental, pois o “acesso à internet” auxilia no “acesso à justiça”.

Por conseguinte, foi possível identificar com o presente estudo que a mediação *on-line* possui alguns desafios como: a) a falta de políticas públicas de combate à exclusão digital; b) a falta de ferramentas tecnológicas; c) a resistência cultural e psicológica de alguns indivíduos à adoção da tecnologia, e d) preocupações quanto ao cumprimento dos princípios básicos da mediação. Já quanto as principais perspectivas da mediação *on-line* podemos elencar: a) redução de custos do tratamento dos conflitos; b) encurtar distâncias, c) tornar mais célere, e d) viabilizar acesso à justiça.

Deste modo, pode-se concluir que a mediação *on-line* é uma ferramenta hábil e que vem proporcionando o acesso à justiça. Conquanto, algumas dúvidas que ainda surgem e inquietam quanto a mediação *on-line*, tendem a ser respondidas com a experiência cotidiana, pois ainda não se tem informações concretas sobre a evolução dessa prática, mas já se sabe que as inovações tecnológicas estão se tornando cada vez mais presentes na prestação jurisdicional, estabelecendo um novo conceito de acesso à justiça.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Gisele Gutierrez de Oliveira; RIBAS, Lidia. Implementação da Política de Tratamento de Conflitos no Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul sob o viés do Acesso à Justiça Digital e das Inovações Tecnológicas. **Revista Direito Público**, Brasília, v. 19, n. 102, 288-318, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6315>. Acesso em: 26 mar. 2023.

BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 16 mar. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 05 fev. 2023.

BRASIL. Senado Federal. Proposta de Emenda Constitucional nº 47, de 2021. Acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais. **Diário do Senado Federal**, nº 85 de 2022. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9055515&ts=1655317105335&disposition=inline>. Acesso em: 18 fev. 2023.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2018.

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

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1988.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021– CETIC**. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/domicilios/A4/>. Acesso em: 07 fev. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2022**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf. Acesso em: 05 fev. 2023.

COSTA, M. P. C.; MENEZES, A. A. Q. A mediação e a conciliação enquanto políticas públicas de acesso à justiça e a pacificação social. **Revista Jurídica Direito & Realidade**, FUCAMP, Monte Carmelo, v. 7, n. 9, p. 87-109, 2019. Disponível em: <http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/direito-realidade/article/view/1767>. Acesso em: 13 fev. 2023.

COSTA, Rosalina Moitta Pinto da. Os novos paradigmas da mediação on-line. **Revista de Direito Brasileira**, Florianópolis, v. 28, n. 11, p. 367-386, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/6203>. Acesso em: 17 mar. 2023.

CUEVA, Ricardo Villas. Bôas Integração dos meios de resolução de conflitos *online* (ODR) aos Sistemas de Justiça. In: ARABI; A. Y. M. *et al.* **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021, p. 43-51.

DASA - Diagnósticos da América S.A. **Lockdown durante a pandemia do Coronavírus: o que é e quais países adotaram**. São Paulo (SP); 2021. Disponível em: <https://dasa.com.br/blog/coronavirus/lockdown-coronavirus-significado/#:~:text=testes%20COVID%2D19-,Lockdown%20durante%20a%20pandemia%20do%20Coronav%C3%ADrus%3A%20o,%C3%A9%20e%20quais%20pa%C3%ADses%20adotaram&text=Com%20o%20agravamento%20da%20pandemia,de%20contamina%C3%A7%C3%B5es%20pelo%20novo%20Coronav%C3%ADrus>. Acesso em: 04 fev. 2023.

FERRARI, Isabela. **Justiça Digital**. 1.ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2020.

FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios *online* (ODR) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p. 568-598, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/54790>. Acesso em: 18 mar. 2023.

FRAGOSO, Roberto. **Senado aprova PEC que torna inclusão digital um direito fundamental**. Rádio Senado, Brasília, 02 de jun. 2022, Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2022/06/02/senado-aprova-pec-que-torna-inclusao-digital-um-direito-fundamental>. Acesso em: 10 mar. 2023.

GIMENEZ, C. P. C.; KOPS, R. N.; KNOD D. Q. Lei nº 13.140/2015 – Lei de Mediação. In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação, conciliação e arbitragem**: artigo por artigo de acordo com a Lei nº 13.140/2015, Lei nº 9.307/1996, Lei nº 13.105/2015 e com a Resolução nº 125/2010 do CNJ (Emendas I e II). Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016. p. 19-45.

GOMES, A. O.; FREITAS, M. E. M. Correlação entre demanda, quantidade de juízes e desempenho judicial em varas de Justiça Federal no Brasil. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 567-585, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rdgv/v13n2/1808-2432-rdgv-13-02-0567.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2023.

GRANGEIA, Marcos Alaor Diniz. **A crise de gestão do poder judiciário**: o problema, as consequências e os possíveis caminhos para a solução. Brasília: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM, 2011. Disponível em: http://www.enfam.jus.br/wpcontent/uploads/2013/01/2099_Des_Marcos_Alaor_Artigo_ENFAM_28_4_2011_editado.pdf. Acesso em 01 fev. 2023.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues. Acesso à Justiça e Barreira Tecnológicas: Verdade ou Mito? In: ARAÚJO, B. *et al.* **Acesso à justiça**: Um novo olhar a partir do Código de Processo Civil 2015. Londrina: Thoth, 2021, p. 73-90.

JAQUES, Marcelo Dias; SPENGLER, Fabiana Marion. Políticas Públicas para o tratamento de conflitos no Brasil e novas tecnologias: Perspectivas de utilização da mediação digital em uma sociedade (semi) digital. **Novos Estudos Jurídicos**, v. 23, n. 1, p. 208-239, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/12943>. Acesso em: 16 mar. 2023.

LIMA, A. B. d. M.; OLIVEIRA, G. H. d. Acesso à Justiça e o Impacto de Novas Tecnologias na sua efetivação. **Revista de Cidadania e Acesso à Justiça**, Goiânia, v. 5, n. 1, p. 69-87, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/5546>. Acesso em: 12 fev. 2023.

MARQUES, Glauco Marcelo. Transformação digital e o acesso à internet como direito fundamental. **Revista Brasileira de Direitos e Garantias Fundamentais**, v. 6, n. 2, p. 57 – 74, jul./dez. 2020. Disponível em:

<https://www.indexlaw.org/index.php/garantiasfundamentais/article/view/7155>. Acesso em: 10 mar. 2023.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 1-25, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/K6Td7TJ6fcMtpyRDWVdzbPN/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

OPAS - ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. Brasília (DF); 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes>. Acesso em: 02 fev. 2023.

PASCHOAL, Thaís Amoroso. Acesso à Justiça, Tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia. In: ARABI; A. Y. M. *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021.

PESSOA, Flávia Moreira Guimarães; LIMA; Livia Maria Mattos Melo. Acesso à Justiça e Tecnologia: uma Análise à Luz dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030. **Revista Magister de Direito do Trabalho**, n. 104, p. 174-190 set./out. 2021. Disponível em: https://www.magisteronline.com.br/biblioteca/revistas/trabalhista/TRAB104_9_90a94ab2.pdf. Acesso em: 17 fev. 2023.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina. Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: Algumas considerações sobre a experiência brasileira. In: ARABI, Abhner Youssif Mota [et. Al.]. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021. p. 443-454.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos**: família, escola e comunidade. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SCHMIDT, João Pedro. Para estudar políticas públicas: aspectos conceituais, metodológicos e abordagens teóricas. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 56, p. 119-149, set/dez, 2018. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/index>. Acesso em: 10 fev. 2023.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, Mediação e Conciliação. In: Eduardo de Oliveira Leite (coordenador). **Mediação, arbitragem e conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, v. 7, p. 17-38, 2008.

SILVA, P. H. T. da; OLIVEIRA, F. de P. M. de; BARBOSA, J. B. Correlação do direito de acesso à justiça com o princípio da razoável duração do processo. **Revista Direito & Desenvolvimento da Unicatólica**, Quixadá, v. 2, n. 1, p. 52-63, jan./jun. 2019. Disponível em <http://www.publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/red/article/view/3157> . Acesso em: 21 fev. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação**: por uma outra cultura no tratamento dos conflitos. 2. ed. Ijuí: UNIJUÍ, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Dicionário de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2019. v. 1.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos** – da teoria à prática. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Rev. Fac. Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>. Acesso em 16 mar. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. Mediação de conflitos e novas tecnologias. In: STURZA Janaína Machado; PORTO, Rosane Teresinha Carvalho. **Políticas Públicas de Acesso à Justiça e Direitos Humanos em Tempos de Covid-19**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2021, p. 86-99.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. O tempo processual brasileiro: causa ou consequência da crise da jurisdição. **Nomos Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito – UFC**, Fortaleza, v. 33, n. 2, p. 103-122, jul./dez. 2013. Disponível em: www.periodicos.ufc.br/nomos/issue/142/57. Acesso em: 14 fev. 2023.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2008.

TEIXEIRA, S. T.; COSTA, P. G. P.; ORENGO, B. S. Novas tecnologias e direito: Uma análise do acesso à justiça na era digital. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 1239-1260, maio/ago. 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/63093>. Acesso em: 24 mar. 2023.