

Como citar esse artigo:

SOUZA NETTO, José Laurindo; FOGAÇA, Anderson Ricardo; GARCEL, Adriane. Métodos Autocompositivos e as novas tecnologias em tempos de COVID-19: *online dispute resolution* -ODR. **Revista Relações Internacionais no Mundo Atual**, v.1, n. 26, (2020). Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RIMA/article/view/3989/371372311>. e-ISSN: 2316-2880

DOI: <http://dx.doi.org/10.21902/Revrima.v2i27.3989>

MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS EM TEMPOS DE COVID-19: *online dispute resolution* – ODR

AUTOCOMPOSITIVE METHODS AND NEW TECHNOLOGIES IN COVID-19 TIMES: *online dispute resolution* - ODR

José Laurindo de Souza Netto¹
Anderson Ricardo Fogaça²
Adriane Garcel³

RESUMO

Objetivo: O trabalho objetiva ampliar o espaço para a discussão e refletir sobre as audiências de conciliação e mediação em tempos de COVID-19. A problemática do estudo está em encontrar uma saída viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias.

¹ ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6950-6128> - Pós-doutor pela Faculdade de Direito da Universidade Degli Studi di Roma La Sapienza. Estágio de Pós-doutorado em Portugal e Espanha. Mestre e Doutor pela Universidade Federal do Paraná – UFPR. Professor do Curso de Mestrado da Universidade Paranaense - UNIPAR e Professor da Escola da Magistratura do Paraná- EMAP. Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

² ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8495-9443>- Mestre em Direito pela Universidade Internacional – UNINTER. Especialista em Política Judiciária e Administração da Justiça pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUC. Professor da Escola da Magistratura do Paraná — EMAP. Juiz de Direito em Segundo Grau do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

³ ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5096-9982> - Mestranda em Direito Empresarial e Cidadania no Centro Universitário de Curitiba – UNICURITIBA. Pós-graduada em Direito Aplicado pela Escola da Magistratura do Paraná – EMAP e Pós-graduada em Ministério Público – Estado Democrático de Direito pela Fundação Escola do Ministério Público - FEMPAR. Pesquisadora no grupo de pesquisa: Crise da Jurisdição e mercado: efetividade e plenitude institucional; Direito Penal Econômico: repercussões interdisciplinares na política-criminal econômica e impactos nas categorias dogmáticas do delito e da pena; Compliance - Registrados no CNPq. Mediadora Judicial. Assessora Jurídica do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

Metodologia: Para tanto, adotou-se como metodologia a pesquisa crítica-reflexiva que se opera através do exame bibliográfico em obras, artigos científicos e textos legais, adotando-se o método dedutivo.

Resultados: Por resultado conclui-se que, em que pese, no Brasil, o movimento pela implementação da ODR seja gradativo e necessite de uma atuação mais concentrada do Poder Público para permitir ampla acessibilidade à internet, a realização online das audiências é a melhor saída para materializar o acesso à justiça em meio ao isolamento social, garantindo a entrega de uma prestação jurisdicional satisfativa, eficiente e adequada que alcance a justiça social.

Contribuições: Como principal contribuição da pesquisa observa-se que a disponibilização de plataformas de *online dispute resolution* (ODR), para a realização de mediações *online* certamente estabelece uma forma direta e eficiente de garantir o acesso à justiça, trazendo flexibilidade de participação, rapidez na solução e redução de custos, evitando, desta forma, o deslocamento desnecessário dos envolvidos, o que é primordial diante do isolamento social causado pela pandemia.

Palavras-chave: Métodos autocompositivos; Covid-19; Online Dispute Resolution; Solução digital de conflitos.

ABSTRACT

Objective - The work aims to expand the space for discussion and reflect on the conciliation and mediation hearings in times of COVID-19. The problem of the study is to find a viable and effective solution in line with the wishes of the Code of Civil Procedure and new technologies.

Methodology - To this end, critical-reflective research was adopted as a methodology, which operates through bibliographic examination of works, scientific articles and legal texts, adopting the deductive method.

Results - As a result, it can be concluded that, in spite of this, in Brazil, the movement for the implementation of the ODR is gradual and requires a more concentrated performance of the Public Power to allow wide accessibility to the internet, online audiences are the best way out to materialize access to justice in the midst of social isolation, ensuring the delivery of a satisfactory, efficient and adequate judicial provision that achieves social justice.

Contributions - As research contributions, it is observed that the availability of online dispute resolution (ODR) platforms, for online mediations, certainly establishes a direct and efficient way to guarantee access to justice, bringing flexibility of participation, speed in the solution and cost reduction, thus avoiding the unnecessary displacement of those involved, which is essential in view of the social isolation caused by the pandemic.

Keywords: Self-compositional methods; Covid-19; Online Dispute Resolution; Digital conflict resolution.

INTRODUÇÃO

No atual momento em que o país sofre os efeitos do COVID-19, com o isolamento social enquanto medida para refrear o avanço da pandemia, imprescindível ampliar o espaço para a discussão, refletir sobre as audiências de conciliação e mediação, implementar de forma gradativa e compreender as novas tecnologias para a realização desses mecanismos autocompositivos que têm sido tão relevantes para a resolução efetiva dos conflitos.

A chegada do Covid-19 revelou que alguns Tribunais não estavam preparados para sua trágica disseminação. Os impactos constam estampados nas notícias que apontam para um cancelamento e redesignação em massa das audiências de conciliação e mediação, já que poucos foram os Tribunais que optaram pela realização virtual das audiências, contudo a maioria deles vêm buscando se modernizar para contornar a crise.

No momento, o prognóstico que se tem é o de uma Justiça que diante da crise vem cancelando em larga escala as audiências designadas, o que se busca com o presente estudo é investigar uma saída viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias, sem prejuízo aos direitos das partes (OLIVEIRA, 2020, p.71).

Em contrapartida, ao posicionamento usual acima destacado, nos Juizados Especiais do Estado, o Tribunal de Justiça do Paraná autorizou a realização de sessões virtuais, por intermédio de aplicativos de mensagem instantânea, como *Whatsapp*, e-mail, *chat* e o fórum de conciliação virtual, facilitando o acesso à justiça, para aquelas partes que, questionadas sobre o interesse em realizar o procedimento desta forma, aceitem, sem deixar de dar a devida importância ao isolamento social durante a pandemia do COVID-19.

Destarte, para análise acurada quanto ao tema realizou-se pesquisa bibliográfica em obras, artigos científicos e textos legais, adotando-se o método dedutivo. Primeiramente, uma abordagem introdutória sobre as novas tecnologias na resolução de conflito com enfoque na abordagem virtual, para, na sequência, adentrar no cerne da problemática em torno das audiências inaugurais do art. 334 em termos de Covid-19.

O debate é importante e justifica-se na medida que se faz necessário uma maior compreensão acerca das novas tecnologias na resolução efetiva dos conflitos.

2 NOVAS TECNOLOGIAS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

Uma das novas tecnologias de resolução de conflitos, é a chamada *online dispute resolution* (ODR), a qual é uma crescente forma de solução de conflitos na era digital, cujo uso vem aumentando consideravelmente, inclusive no Brasil (GOODMAN, 2003; KATSH; RIFKIN, 2001; RULE, 2002).

Conforme as mudanças ocorridas no decorrer do tempo no contexto virtual, verificou-se a inevitabilidade de adequar os meios tradicionais de solução de conflitos, em apreço por suas desvantagens financeiras e de tempo, como também por suas limitações de jurisdição em casos envolvendo relações virtuais (GOODMAN, 2003; KATSH; RIFKIN, 2001; RULE, 2002).

Com o avanço do uso das novas tecnologias da informação, ainda mais no contexto que se encontra a população com a pandemia do COVID-19, é preciso impor transformações basilares na forma como o Sistema de Justiça se desenvolve e como a lei se relaciona com esse panorama.

Neste sentido, as plataformas de ODR se tornaram muito mais do que uma plataforma para realização de procedimentos tradicionais de forma online. Nesse sentido Cortés (2011, p. 53) explica:

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

A reflexão a respeito desse novo procedimento necessita diretamente da análise do papel do terceiro imparcial (juiz, mediador ou árbitro). As soluções de conflito em rede se organizam do mesmo modo em que se constituem os meios adequados de solução de conflitos (arbitragem, mediação, conciliação e negociação).

Katsh e Rifkin (2001) intitulam a tecnologia no ODR de “quarta parte”, sustentando que esta nova ferramenta tem como comunicar-se com as partes envolvidas no conflito e o terceiro imparcial (quando presente), ou seja, aqui podemos identificar a mediação. Portanto, as ferramentas tecnológicas aprimoram o processo de solução do conflito e atuam de maneira mais decisiva do que apenas transferindo a informação por meio da Internet. Ou seja, agem como uma aliada da terceira parte (árbitro, mediador ou conciliador). A tecnologia constituída garante um imenso conjunto de utilidades aptas a simplificar e aprimorar o processo da ODR, como, por exemplo, expondo e organizando informações, de modo graficamente a parte.

Portanto, a mediação e a conciliação serão realizadas através de uma plataforma juntamente com um terceiro imparcial, este participa como um facilitador dos interesses das partes, tanto pessoal ou virtualmente, contribuindo com a manifestação das vontades e reconhecendo indagações que podem prejudicar a resolução do conflito (GOODMAN, 2003, p.06).

Já ao que diz respeito à economia, Cortés (2011) explica, que os modelos de ODR apresentam um custo abaixo aos das soluções *offline* de conflitos, por se tratarem de um formato mais informal, que proporciona o acesso do usuário em qualquer lugar, especialmente nos litígios envolvendo indivíduos que contenham domicílio em comarcas diversas, que não precisarão arcar com as despesas de viagem para audiências e/ou sessões de mediação ou conciliação. Ainda, Cortés (2011) cita, a economia de tempo como uma ampla vantagem.

Portanto, para o Poder Judiciário, estas soluções apresentam benefícios adicionais na medida em que poderiam eliminar um imenso número de processos, antes mesmo do seu surgimento, ou seja, antes do início do litígio, economizando o gasto que a máquina estatal movimenta para resolver os conflitos.

De outro lado, Katsh (2012), defende de acordo com a teoria do contato, que a comunicação remota, como é o caso da ODR, possui vantagens como uma preparação antecipada para a elaboração da melhor resposta possível e uma análise mais profunda durante a comunicação.

Assim, podemos observar as vantagens que as ODR`s oferecem, ainda mais, no momento em que a população se encontra, em relação a pandemia do COVID-19. Pois como é de grande estima, não está sendo possível o contato físico entre os indivíduos, neste viés, a ODR vem com o papel para que sejam realizadas as

audiências de mediação e conciliação, de forma online, dando um efetivo acesso à justiça para as partes nesse momento histórico.

Já Cortés (2011) identifica algumas desvantagens geradas pela falta de contato, pois a distância dificulta a identificação das formas não-verbais de comunicação, como as expressões faciais e a linguagem do corpo para atenuar estas desvantagens, como a videoconferência.

Contudo, a indispensabilidade de criação de ferramentas de ODR nasceu em decorrência das partes que residem em cidades distantes ou até mesmo em países diferentes. Neste contexto, o local pode interferir na qualidade tecnológica do maquinário ou até mesmo na conexão à internet a serem empregados por uma ou outra parte.

No que diz respeito, às habilidades das partes para utilizar os recursos tecnológicos, em que os sistemas são baseados em trocas de mensagens de texto, habitualmente há prazo para que as partes remetam as respostas necessárias, assim a parte menos habilidosa tem tempo para se acostumar com a ferramenta ou para requisitar auxílio.

Nesse sentido, não há dúvida, que este é um empecilho enfrentado pela ODR, especialmente quando se versa de um país como o Brasil, que detém taxas de desigualdade social notáveis ao que diz respeito a utilização da internet, pois ainda há uma considerável parte da população vivendo em zona rural. Entretanto, essa taxa, tende a diminuir com o avanço da internet e com a utilização dos smartphones.

Portanto, no Brasil o movimento pela implementação à esta nova modalidade de solução de conflitos é gradativo, mas ainda necessita de uma atuação mais concentrada do Poder Público para permitir uma ampla acessibilidade dos cidadãos à internet.

No mais, vale destacar a ausência de um marco legal capaz de guiar as experiências de ODR no Brasil e no mundo. Cortés (2011) destaca a dificuldade ocasionada pela inexistência de corpo legislativo que norteie os parâmetros e utilização das ODR, especialmente no caso de aceitação destas soluções pelo Poder Judiciário.

Por arremate, pode-se assegurar que inúmeras vantagens e dificuldades ainda surgirão durante a evolução contínua das ODR, ainda mais no atual panorama que o Brasil se encontra, o da COVID-19, como já citado anteriormente, a qual está

impactando setores econômicos, por isso, as empresas têm reformulado alguns modelos de negócio, de maneira a atender aos anseios sociais, em especial com relação ao melhor atendimento das partes.

Desse modo, o conceito de ODR está em plena formação, porém se encontra num cenário de rápido avanço social pelas novas tecnologias, pois verifica-se na ODR uma grande ferramenta, com um potencial enorme para modificar e renovar as formas tradicionais de solução de conflitos dentro e fora do Judiciário.

Portanto, é de grande importância abordar como o Poder Judiciário está lidando com a pandemia que afeta vários setores, tendo como enfoque a resolução de conflitos sob o prisma da ODR.

3 MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS EM TEMPOS DE COVID- 19

A Lei de Mediação, em seu artigo 46, inova ao trazer a possibilidade de a mediação se realizar de forma virtual, pela internet ou meio de comunicação que viabilize a transação à distância, em havendo anuência mútua das partes.

Diante da pandemia do Corona vírus, a ampliação da realização eletrônica da audiência preliminar torna-se imprescindível à manutenção do efetivo acesso à ordem jurídica, já que as partes que possuam acesso aos meios digitais, conhecendo minimamente as ferramentas necessárias e possuindo interesse mútuo, deverão ter à sua disposição a possibilidade de realização eletrônica da audiência inaugural.

Aliás, este posicionamento vai ao encontro da ideia de modelo multiportas para a resolução adequada dos conflitos cuidadosamente previsto ao longo do Código de Processo Civil, que a todo momento busca a valorização da Resolução Alternativa de Litígios - ADR, que tem por suporte a colaboração e diálogo, facilitado por intermédio de um terceiro, também prevendo a possibilidade da audiência virtual (artigo 334, §7º, CPC).

O avanço da pandemia fez com que os tribunais fechassem suas portas, contudo isto não pode ser tido barreira intransponível ao acesso efetivo à justiça, a uma ordem jurídica justa, efetiva e a materialização do direito de ação.

Em que pese o panorama se dê no sentido de cancelamento e adiamento em massa da maioria das audiências, que antes se realizavam presencialmente nos respectivos CEJUSCs, as alternativas virtuais de resolução de conflitos apresentam-

se enquanto caminho para controle da crise e repensar do como se perfazer a entrega da prestação jurisdicional nos novos tempos.

Várias formas de Resolução Alternativa de Litígios (ADR), incluindo mediação, podem ser conduzidas on-line, conjuntamente com os assuntos costumeiros da prática forense, antes tratados pessoalmente, agora podem ser resolvidos por e-mail, link de vídeo ou teleconferência.

Para garantir o acesso contínuo à justiça em meio ao isolamento social, se faz necessária a introdução dos modelos de tribunais remotos, audiências realizadas por meio do telefone, vídeo, por meio do Skype, Zoom e WhatsApp, por exemplo, e em papel, por intermédio da submissão de artigos, dentre outras diversas técnicas que podem ser desenvolvidas.

De outra banda, o isolamento forçado não acabou com as disputas, pelo contrário. Diversos conflitos oriundos da crise passaram a eclodir, no direito civil e do consumidor, no âmbito do direito médico, direito do trabalho, direito tributário. O comércio precisou ser fechado, empregados foram demitidos, tratamentos, materiais, novas contratações no âmbito da saúde, dentre diversos outros conflitos, além daqueles rotineiramente existentes.

Diante deste panorama, outra saída não resta senão a modernização na tratativa dos conflitos, que pode se dar de forma on-line ou através de vídeo ou teleconferência.

Inclusive, o momento de crise acabou abrindo espaço para o engatinhar rumo à modernidade na resolução de conflitos que a muito já deveria ter sido implementada pelos Tribunais Estaduais, uma notícia boa em meio a tanta calamidade.

Não é de hoje, a modernidade caminha a passos largos em direção a autocomposição, diante de sua comprovada eficácia e celeridade na tratativa dos conflitos. Especialmente, no âmbito das disputas que perpassam pelas fronteiras, os métodos adequados vêm ganhando papel destaque, conforme verifica-se da análise da Convenção de Mediação de Cingapura.

Neste contexto, o *Australian Dispute Centre* (ADC), por exemplo, possui o ADC virtual, uma plataforma que permite a realização de audiências virtuais — em sessões abertas ou separadas, nas diversas salas de reunião virtual — e que os documentos sejam assinados e trocados, além disso tem sido utilizada a plataforma

Zoon que dá acesso à diversas salas de reunião, ambos tendo obtido enquanto resultado a solução satisfativa dos conflitos por intermédio do mediador.

No Brasil, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro adotou a ODR por iniciativa do Nupemec, com o intuito de garantir a acessibilidade e rapidez na resolução de conflitos de interesse, bem como envolver as empresas na redução de litígios resultantes das relações com clientes. A tentativa de utilização de uma plataforma customizada em um processo de recuperação judicial envolvendo mais de 65 mil credores, que no curto prazo de 4 meses alcançou mais de 70% de acordo, o que seria inviável pelos mecanismos convencionais, portanto, percebe-se que foi um marco de êxito na utilização dessa ferramenta (CONJUR, 2020).

No âmbito do Tribunal de Justiça do Paraná, nova plataforma de mediação digital foi apresentada pelo CNJ, a ferramenta já foi lançada, e irá facilitar a resolução consensual dos conflitos.

Os dados levantados pelo Núcleo de Inteligência da 2ª Vice- Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná indicam que, só no ano de 2019 (dois mil e dezenove), mais de 77 (setenta e sete) mil processos foram finalizado por intermédio da mediação e conciliação, um indicativo de que, mesmo que em meio ao isolamento causado pela pandemia, deve- se manter e continuar designando a audiência inaugural do art. 334 do CPC, em harmonia com os preceitos do Código de Processo Civil, permitindo às partes interessadas que realizem acordo com auxílio das tecnologias disponíveis, como tem orientado o TST e previsto no próprio texto do código, enquanto não lançada a plataforma (TJPR, 2020).

Por sua vez, no âmbito da Justiça do Trabalho, se dá no sentido de empreender esforços no sentido de que os magistrados, com auxílio dos interessados, façam uso dos aplicativos de celular para mediar os conflitos, como o *WhatsApp*, *Telegram* e *Zoom*, seja por mensagem eletrônica ou videoconferência.

Desse modo, observa-se que a disponibilização de plataformas de ODR, para a realização de mediações *online* certamente estabelece uma forma direta e eficiente de garantir o acesso à justiça, trazendo flexibilidade de participação, rapidez na solução e redução de custos, evitando, desta forma, o deslocamento desnecessário dos envolvidos, o que é primordial diante do isolamento social causado pela pandemia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O poder Judiciário deve continuar dando efetivo acesso à justiça a todos os cidadãos, o isolamento social resultante da pandemia causada pelo Covid-19, não pode ser tido como óbice à materialização deste fim.

Aliás, a pandemia abriu os olhos para a necessidade de o Judiciário continuar entregando a prestação jurisdicional de modo efetivo a todos os cidadãos adequando-se aos novos tempos, em especial, no que diz respeito ao ambiente digital, aliado às novas tecnologias de informação e comunicação.

Apesar disso, o prognóstico que se tem é o de uma Justiça que diante da crise vem cancelando em larga escala as audiências designadas.

Destarte, o que se buscou com a presente pesquisa foi investigar uma saída viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias, sem prejuízo aos direitos das partes.

A própria Lei de Mediação, em seu artigo 46, inovou trazendo a possibilidade de realização virtual da audiência, pela internet ou meio de comunicação que viabilize a transação à distância, em havendo anuência mútua das partes.

Ao longo do estudo, verificou-se que uma das novas tecnologias de resolução de conflitos de forma online é a chamada ODR – *online dispute resolution*, é uma crescente forma de solução de conflitos na era digital, cujo uso vem aumentando consideravelmente, inclusive no Brasil.

No que tange a economia, a plataforma da ODR apresentou um custo baixo se comparado aos das soluções *offline* de conflitos, por se tratar de um formato mais informal, que proporciona o acesso do usuário em qualquer lugar, especialmente nos litígios envolvendo indivíduos que contenham domicílio em comarcas diversas, que não precisarão arcar com as despesas de viagem para audiências e/ou sessões de mediação ou conciliação.

Neste viés, o avanço do uso das novas tecnologias da informação, ainda mais no contexto em que se encontra a população com a pandemia do COVID-19, mostra-se imprescindível, concluindo-se pela necessidade de transformações basilares na forma como o Sistema de Justiça se desenvolve.

Não obstante, no âmbito internacional, vários países já adotaram a ODR que se mostrou muito eficiente.

Aliás, a Convenção de Mediação de Cingapura e a Australian Dispute Centre (ADC) reflete esta tendência mundial, possuindo o ADC virtual, uma plataforma que permite a realização de audiências virtuais — em sessões abertas ou separadas, nas diversas salas de reunião virtual — e que os documentos sejam assinados e trocados, bem como, feito uso da plataforma Zoon que dá acesso à diversas salas de reunião, ambos com resultado satisfativo na resolução dos conflitos.

No Brasil, verificou-se que, apesar de os tribunais caminharem no sentido de implementar novas tecnologias, as notícias apontam para o cancelamento de diversas audiências.

Apesar disso, em meio à crise, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro é bom exemplo a ser citado, adotou o ODR por iniciativa do Nupemec, com o intuito de garantir a acessibilidade e rapidez na resolução de conflitos de interesse, bem como envolver as empresas na redução de litígios resultantes das relações com clientes.

Por sua vez, no Tribunal de Justiça do Paraná a nova plataforma de mediação digital acaba de ser lançada para facilitar a resolução consensual dos conflitos.

Portanto, em que pese, no Brasil, o movimento pela implementação da ODR seja gradativo e necessite de uma atuação mais concentrada do Poder Público para permitir ampla acessibilidade à internet, a realização online das audiências é a melhor saída para materializar o acesso à justiça em meio ao isolamento social, garantindo a entrega de uma prestação jurisdicional satisfativa, eficiente e adequada que alcance a justiça social.

7. REFERÊNCIAS

AMADO, Guilherme. **Justiça do trabalho orienta juízes a usar aplicativos para mediar conflito: mensagens e videoconferência são alternativas a pandemia.** Época, 2020. Disponível em: <https://epoca.globo.com/guilherme-amado/justica-do-trabalho-orienta-juize-s-usar-aplicativos-para-mediatar-conflitos-24351287>. Acesso em: 7 abr. 2020.

CURY, César; FERREIRA, Cláudia, **Pandemia da Covid-19 gera reflexão sobre resolução de conflitos online.** In: Revista Consultor Jurídico. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2020-mar-27/opiniao-covid-19-gera-reflexao-resolucao-conflitos-online>. Acesso em 06 abr. 2020.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union.** New York: Routledge, 2011. Disponível em: <http://www.oopen.org/viewer/web/viewer.html?file=htp://www.oopen.org/document/391038>. Acesso em: 06 abr. 2020.

GOODMAN, Joseph W. **The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites**. Duke Law & Technology Review, Durham, v. 2, n. 1, p.0-0. Aug. 2003. Disponível em: <http://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2>. Acesso em: 06 abr.2020.

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

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: 1999.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

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

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

TARTUCE, Fernanda. **Estímulo à Autocomposição no Novo Código de Processo Civil**. 2017. Disponível em: <http://www.cartaforense.com.br/conteudo/artigos/estimulo-a-autocomposicao-no-novo-codigo-de-processo-civil/17017>. Acesso em: 03 mar. 2020.

PINHO, H. D. B. D.; QUEIROZ, P. G. D. **Reflexões sobre a Mediação Judicial e as Garantias Fundamentais do Processo**. Disponível em: <https://humbertodalla.pro.br/artigo-s-nacionais>. Acesso em: 02 abr. 2020.

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Nova Plataforma de mediação digital é apresentada pelo CNJ**. 2018. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/home/-/asset_publisher/9jZB/content/id/15002299. Acesso em: 9 abr. 2020.

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **TJPR finalizou mais de 77 mil processos por meio da mediação e da conciliação em 2019**. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/destaques/-/asset_publisher/1IKI/content/id/31569444. Acesso em: 8 abr. 2020.