

Recebido: 20/02/2024
Aprovado: 15/05/2024

LIMITES E POSSIBILIDADES DA MEDIÇÃO DE CONFLITOS *ON-LINE* NO BRASIL

LIMITS AND POSSIBILITIES OF ONLINE CONFLICT MEDIATION IN BRAZIL

Helena Schwantes¹
Fabiana Marion Spengler²

SUMÁRIO: Introdução. 1. O acesso à justiça na era digital: Resolução *Online* de Disputas (ODR). 2. O acesso à internet como direito fundamental. 3. Limitações e possibilidades da utilização da Mediação *on-line* no Brasil. Conclusão. Referências.

-
- 1 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.
- 2 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 Política Institucional da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC-RS). Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq (Pq2). Docente dos cursos de Graduação e Pós-Graduação *lato e stricto sensu* da UNISC.

RESUMO: A presente pesquisa aborda os limites e possibilidades da mediação de conflitos *on-line* no Brasil, destacando a evolução do acesso à justiça no contexto digital. Com a promulgação da Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015 e da Lei nº 13.140/2015, a mediação *on-line* foi legalmente reconhecida, ganhando relevância especialmente com as mudanças trazidas pela pandemia de COVID-19. O estudo adota uma abordagem dedutiva e realiza uma pesquisa bibliográfica, analisando livros, artigos e periódicos qualificados para investigar a aplicabilidade e eficácia da mediação *on-line* como uma ferramenta de resolução de conflitos. Os resultados indicam a mediação *on-line* como uma alternativa viável para desafogar o sistema judiciário, promover a desjudicialização e instaurar uma cultura de paz e diálogo. No entanto, ressalta-se a necessidade de investimentos contínuos em formação, capacitação e sensibilização sobre os métodos autocompositivos. A conclusão enfatiza a importância de fortalecer as estruturas institucionais que suportam a mediação *on-line* para assegurar sua eficácia e sustentabilidade a longo prazo, contribuindo para um sistema de justiça mais acessível, eficiente e humano.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à Justiça. Conflito. Mediação *on-line*. Método Autocompositivo. Política Pública. Resolução *Online* de Disputas.

ABSTRACT: This research addresses the limits and possibilities of online conflict mediation in Brazil, highlighting the evolution of access to justice in the digital context. With the promulgation of Law No. 13,105 of March 16, 2015 and Law No. 13,140/2015, online mediation was legally recognized, gaining relevance especially with the changes brought about by the COVID-19 pandemic. The study adopts a deductive approach and carries out a bibliographical research, analyzing qualified books, articles and periodicals to investigate the applicability and effectiveness of online mediation as a conflict resolution tool. The results indicate online mediation as a viable alternative to unburden the judicial system, promote dejudicialization and establish a culture of peace and dialogue. However, the need for continuous investment in training, training and awareness about self-composition methods is highlighted. The conclusion emphasizes the importance of strengthening the institutional structures that support online mediation to ensure its long-term effectiveness and sustainability, contributing to a more accessible, efficient and humane justice system.

KEYWORDS: Access to Justice. Conflict. Online Mediation. Self-Compositional Method. Public Policy. Online Dispute Resolution.

INTRODUÇÃO

Na esteira das inovações legislativas introduzidas pela Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015, e em consonância com o movimento global de digitalização dos serviços jurídicos, este artigo se insere em um contexto jurídico onde o entendimento do acesso à justiça tem passado por transformações significativas, especialmente no século XXI. Tradicionalmente concebido dentro dos marcos do sistema judiciário, o acesso à justiça, na contemporaneidade, amplia-se para além da disponibilidade de mecanismos judiciais, abraçando uma concepção mais holística que inclui uma variedade de direitos e serviços destinados a promover uma justiça efetiva, ágil e inclusiva. Nesse cenário, ganha destaque a importância de métodos alternativos de resolução de conflitos, não somente como ferramentas para aliviar a sobrecarga do sistema judiciário, mas também como elementos de um novo paradigma de justiça social, fundamentado na colaboração e no entendimento mútuo entre as partes.

Neste contexto, o presente artigo visa examinar os desafios e as oportunidades apresentados pela mediação *on-line* como meio de resolução de conflitos no Brasil, em um momento em que a tecnologia assume papel fundamental na manutenção da prestação de serviços jurídicos. O objetivo é analisar até que ponto a mediação *on-line* pode contribuir para o aprimoramento do acesso à justiça, sem pretender esgotar a complexidade e a multiplicidade de facetas que o tema abrange. Busca-se, assim, responder à seguinte questão: quais os limites e as possibilidades que a mediação *on-line* apresenta no contexto do acesso à justiça no Brasil, em um cenário onde a tecnologia se tornou uma ferramenta essencial para a continuidade dos serviços jurídicos?

Adotando o método dedutivo e a técnica de pesquisa bibliográfica, este estudo traça um caminho analítico que parte do reconhecimento da mediação *on-line* dentro do arcabouço legal brasileiro, passando pela análise dos impactos da pandemia de COVID-19 na aceleração de práticas digitais no âmbito jurídico, até a avaliação das implicações dessas mudanças para a resolução de conflitos em um ambiente cada vez mais virtual.

A justificativa para esta pesquisa se encontra na necessidade premente de expandir a compreensão acadêmica sobre a viabilidade e a efetividade da mediação *on-line* como política pública de acesso à justiça, especialmente considerando os desafios contemporâneos que exigem um judiciário mais ágil, acessível e alinhado aos princípios de justiça social.

1. O ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL: RESOLUÇÃO ONLINE DE DISPUTAS (ODR)

O conceito de Resolução Online de Disputas (ODR) teve origem por volta de 1996, inicialmente com plataformas voltadas exclusivamente para

a resolução de conflitos oriundos do ambiente da internet. A emergência desses *softwares* facilitadores coincidiu com o crescente reconhecimento de que as disputas digitais poderiam ser eficientemente resolvidas *on-line*. Durante aproximadamente duas décadas, o uso dos sistemas ODR esteve predominantemente focado em resolver disputas do comércio eletrônico. Contudo, com o passar dos anos, houve um reconhecimento mais amplo do potencial dessas plataformas, que passaram a ser utilizadas para a resolução de litígios não estritamente ligados a questões patrimoniais ou originados no ambiente *on-line* (Fornasier; Schwede, 2021).

As ferramentas de ODR emergiram com o crescimento do comércio eletrônico, impulsionadas pela popularização da internet. Essas ferramentas integraram princípios de resolução pacífica de conflitos em contratos de consumo em larga escala. Durante esse período, a *eBay*, uma das líderes no comércio eletrônico, foi pioneira na criação de um sistema *on-line* para mediar conflitos entre seus usuários, resultando na resolução de mais de 60 milhões de disputas até meados de 2010 de forma eficiente e prática (Machado; Gunther; Santana Filho, 2022).

Com esse sistema é possível conectar compradores e vendedores, que buscam resolver seus conflitos. Em suma, o objetivo da *eBay* é solucionar a disputa da forma mais rápida possível, com mínimo ou nenhum envolvimento humano. Estima-se que se a *eBay* fosse uma corte, seria a maior dos Estados Unidos. A primeira fase do sistema apresenta um banco de resposta para as reclamações mais comuns, sem que seja necessário envolver a outra parte. Porém não sendo possível encerrar o problema nessa fase, o algoritmo passa a tentar a mediação *on-line*. Por conseguinte, com as informações fornecidas por ambas as partes, o sistema começa a identificar pontos que possam viabilizar o acordo. Se a mediação restar frustrada passa-se à terceira etapa, a da arbitragem. Esse processo será mais tradicional e conta com a intervenção humana de um terceiro neutro, com capacidade para auxiliar na negociação. Finalmente, na quarta etapa, avalia-se quem está com a razão. O sistema possui uma taxa de satisfação superior a 90% (Ferrari, 2020). Atenção, “fala-se em ‘avaliação’, em vez de ‘decisão’, porque a decisão não possui força cogente em relação ao Poder Judiciário” (Ferrari, 2020, p. 33).

Assim como a *eBay*, várias outras empresas também reconheceram a eficácia de resolver conflitos *on-line*. Essa abordagem se mostrou mais rápida e eficiente em comparação com métodos tradicionais, especialmente considerando o baixo valor financeiro em jogo nos conflitos e o alto custo dos métodos convencionais. Um outro exemplo notável é a *CyberSettle*, fundada em 1996, que oferecia uma plataforma para negociações às cegas, com a opção de contato telefônico (Machado; Gunther; Santana Filho, 2022). Já a *SmartSettle*, criada por Ernest Thiessen, oferece uma plataforma de negociação para conflitos que envolvem duas ou mais partes, disponibilizando

diferentes pacotes de serviço para casos de menor ou maior valor financeiro, a plataforma é reconhecida como líder mundial em negociação *on-line*. Inclusive empreendedores notaram o potencial para a resolução de conflitos *on-line* e entre 1999 e 2000 várias start-ups surgiram, porém algumas não prosperaram (Lima; Feitosa, 2016).

Nesse viés, Wrasse e Spengler (2023, p. 243), mencionam que “*in the midst of this situation, the electronic means of conflict resolution are emerging, bringing an online solution to the problems due to a virtualization movement experienced by human relations*”³.

Com a evolução contínua das tecnologias de informação e comunicação, destacada anteriormente, é essencial alinhar as práticas jurídicas à realidade concreta para desenvolver um sistema multiportas eficaz. Essas inovações não estão apenas transformando o modo como nos relacionamos e agimos, mas também estão remodelando a forma como resolvemos conflitos. Dessa forma, é necessário avaliar o impacto dessas tecnologias no sistema de justiça, uma vez que elas têm o potencial de transformar profundamente tanto a eficiência quanto o acesso à justiça (Machado; Gunther; Santana Filho, 2022).

Além de contribuir para a eficiência da atuação jurisdicional, por meio de *softwares* de gestão processual e de pesquisa de jurisprudência, a tecnologia desempenha um papel significativo em outros métodos de resolução de disputas. Especificamente, os mecanismos de resolução de disputas *on-line*, conhecidos como ODR, representam uma inovação importante no processo de digitalização da justiça. Esses sistemas de ODR, por exemplo, permitem a mediação e a arbitragem de conflitos por meio de plataformas digitais, oferecendo uma alternativa acessível e eficiente para a resolução de disputas, reduzindo a necessidade de intervenção presencial e agilizando os processos legais.

Desse modo, devido ao avanço do comércio eletrônico e atrelado à popularização da internet, surge uma das principais mudanças, as ferramentas de ODR que derivam da *Alternative Dispute Resolution* (ADR) (Moulin, 2021). As ODR 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 arbitragem em um ambiente virtual, esses podem ocorrer tanto no ambiente *on-line* como *off-line* (Costa, 2021).

As ODR envolvem a aplicação de tecnologias da informação e comunicação no processo de resolução de conflitos, seja em todo o procedimento ou apenas em parte dele. Os procedimentos que podem incorporar o modelo das ODR incluem arbitragem, mediação, conciliação e

3 “em meio a essa situação, surgem os meios eletrônicos de resolução de conflitos, trazendo uma solução *on-line* para os problemas devido a um movimento de virtualização vivido pelas relações humanas” (Wrasse; Spengler, 2023, p. 243, tradução nossa).

negociação, e esses processos podem ser realizados por meio de ferramentas automatizadas, seja de forma total ou parcial (Lima; Feitosa, 2016).

Atualmente as ODR 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 Brasil merece destaque a criação do portal consumidor.gov.br como grande iniciativa de ODR em território nacional. A iniciativa mencionada refere-se a um portal eletrônico desenvolvido pelo governo federal, cujo objetivo é facilitar a resolução amigável de conflitos relacionados ao direito do consumidor (Machado; Gunther; Santana Filho, 2022).

O benefício mais óbvio dos tribunais *on-line*, 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).

Outra possibilidade inovadora e versátil da ODR é a possibilidade de ser aplicável tanto em disputas originadas *on-line*, típicas do e-commerce, quanto em conflitos tradicionais surgidos *off-line*. Um exemplo claro dessa aplicabilidade são as desavenças entre empresas de telefonia e consumidores, onde a ODR oferece uma plataforma eficaz para a mediação e resolução desses conflitos, independentemente de sua origem (Lima; Feitosa, 2016). Esse avanço na digitalização do sistema jurídico não se limita à melhoria da eficiência; ele também tem implicações mais amplas na acessibilidade e na transparência da justiça.

Paralelamente, outro catalisador significativo para o avanço da tecnologia, embora oriundo de um contexto adverso, foi a pandemia de COVID-19. Declarada em 11 de março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em Genebra, Suíça, esta crise global não apenas repercutiu na saúde pública, mas também impactou todos os setores da sociedade, incluindo o sistema jurídico. As medidas urgentes recomendadas pela OMS

para conter a pandemia forçaram uma rápida adaptação e adoção de soluções tecnológicas em diversas áreas, acelerando a digitalização de processos e serviços (OPAS, 2020).

Esta aceleração incluiu, de forma significativa, o sistema de justiça, que teve que se reinventar diante dos desafios impostos pelo distanciamento social e pelas restrições de movimento. No próximo trecho, exploraremos como a pandemia alterou as práticas jurídicas e judiciárias, impulsionando ainda mais a incorporação de tecnologias digitais e inteligência artificial (IA) em busca de eficiência e acesso à justiça durante um período de crise sem precedentes.

Diante da pandemia de COVID-19, sem tratamentos eficazes ou vacinas inicialmente disponíveis, os governantes ao redor do mundo foram compelidos a adotar estratégias drásticas para retardar a disseminação do vírus e prevenir o colapso dos sistemas de saúde. Consequentemente, muitos países recorreram ao *lockdown*, uma versão mais rígida do distanciamento social, transformando recomendações em mandatos obrigatórios. Como resultado, diversas medidas foram impostas, afetando a operação de empresas e escritórios, que adotaram o regime de teletrabalho, e restringindo atividades em locais como restaurantes e templos religiosos, que passaram a operar em modalidades adaptadas, como *drive-thru*, *delivery* ou manifestações individuais de fé (DASA, 2021).

Essas restrições tiveram um impacto direto no acesso à justiça. Com o fechamento dos prédios dos fóruns, promotorias, defensorias públicas, entre outras instituições jurídicas, houve uma suspensão significativa dos prazos processuais e dos atendimentos presenciais. O CNJ reportou que em 2020 houve uma redução de 12,5% nas novas ações judiciais em comparação com o ano anterior, refletindo as dificuldades impostas pela pandemia no acesso à justiça. Além disso, observou-se uma diminuição de 37,1% nas sentenças homologatórias de acordos, evidenciando os desafios na realização de sessões de conciliação e mediação presenciais (CNJ, 2021).

Neste cenário desafiador, o Poder Judiciário teve que responder rapidamente às restrições operacionais impostas pelos protocolos de saúde. Essa resposta incluiu a aceleração da implementação do “Programa Justiça 4.0”, cujo objetivo é facilitar o acesso à justiça de forma virtual. Com a adoção deste programa, houve um aumento exponencial no uso de plataformas digitais para a realização de sessões de mediação e outras atividades judiciais, que, devido à sua efetividade, continuam sendo mantidas e aprimoradas. A Resolução nº 345/2020 do CNJ estabeleceu o Juízo 100% Digital, permitindo que os cidadãos acessem serviços judiciais sem a necessidade de comparecer fisicamente aos fóruns, com todos os procedimentos sendo realizados de forma remota. Esta mudança não só facilitou a movimentação eletrônica dos processos, mas também acelerou e otimizou a entrega da justiça por

meio da tecnologia. Serviços anteriormente oferecidos presencialmente em diferentes setores dos tribunais agora estão sendo transformados em formatos digitais (CNJ, 2023).

Embora “não prevista nos anos de 1980 por Cappelletti e Garth, uma quarta onda de acesso à justiça está em andamento e tem relação com os avanços da tecnologia” (Lima; Oliveira, 2019, p. 79). Inclusive, a nova onda vem ganhando espaço com o uso da IA e dos algoritmos inteligentes (Fux, 2021).

A esse respeito, os autores Juarez Freitas e Thomas Bellini Freitas (2020) fazem um alerta, tendo em vista que a IA pode aprender rapidamente o melhor e o pior da condição humana e não possui regulamentação. Portanto, há uma necessidade urgente de regulá-la, estabelecendo uma lista de diretrizes consistente para a aplicação do algoritmo, que viabilize as avaliações do impacto da IA, bem como seja adequada para garantir uma supervisão responsável, aberta, democrática, segura, reversível, humana e, em suma, sustentável. No mesmo sentido, Mecaj (2022) ressalta que chegou a hora de os países avançarem na criação de um marco legal que regule a IA adequadamente, pois existe a necessidade de controlar as consequências que estes desenvolvimentos podem produzir.

Atualmente, no ordenamento jurídico brasileiro foi aprovado um Projeto de Lei de autoria da Câmara dos Deputados, o qual está próximo de estabelecer o marco legal do desenvolvimento e uso da IA no Brasil, no entanto, o projeto ainda está aguardando apreciação do Senado Federal, mas por outro lado, podemos contar com a Resolução nº 332 do CNJ, que dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso da IA no Poder Judiciário.

A Resolução foi bem cautelosa e estabeleceu que todo modelo de IA deve ser aprovado antes de ser colocado em produção. Essa determinação possui o intuito de identificar preconceitos ou generalizações que possam afetar o seu desenvolvimento, criando tendências discriminatórias (art. 7º, § 1º) e quando verificado algum caso que não seja viável realizar a correção haverá a interrupção da utilização desse modelo de IA (art. 7º, § 3º). Para proteger os usuários a Resolução determina ainda no caput do art. 7º que as decisões judiciais apoiadas por ferramentas de IA devem auxiliar no julgamento justo, sem discriminação ou preconceitos. Ainda toda solução apresentada pela IA deve garantir total transparência na prestação de contas, para garantir um impacto positivo nos usuários finais e na sociedade (art. 25, caput).

Portanto, projetos de IA que utilizam tecnologia de reconhecimento facial precisam de autorização prévia do CNJ para serem implementados. Essa necessidade decorre da preocupação com a possibilidade de haver preconceito na tomada de decisões apoiada por IA ou tendências discriminatórias na

operação da tecnologia. Se essa tendência for verificada, o desenvolvedor deve fazer as correções necessárias (Salomão, 2021).

Nos casos em que o sistema de IA for utilizado deverá ser permitida a revisão da proposta de decisão e o acesso aos dados utilizados na sua produção (art. 17, II). Desse modo, a proposta de solução não deverá ser vinculante, permitindo a autoridade competente revisar a decisão, bem como é necessário que os usuários sejam avisados de que aquela decisão ocorreu com o auxílio da IA (Cueva, 2021). Em suma:

[...] (i) toda decisão judicial tomada com o auxílio de inteligência artificial deve conter essa informação em seu corpo; (ii) decisões tomadas exclusivamente por robôs devem ser de alguma forma submetidas à revisão humana, sendo assegurado pela Carta Magna o direito público subjetivo de acesso aos juízes; e (iii) sempre que opostos Embargos de Declaração invocando a ocorrência de obscuridade, contradição, omissão ou erro material contra decisão proferida com o auxílio de inteligência artificial assim atestada, estes deverão ser apreciados pelo juiz da causa, sem a utilização de mecanismos de formulação automatizada de decisões judiciais, sob pena de nulidade (Roque; Santos, 2021, p. 74).

Os sistemas de apoio à decisão enfrentam críticas pelo fato de que eles atendem principalmente aos métodos e critérios estabelecidos pelo seu criador, que é o programador. Consequentemente, as decisões geradas por tais sistemas ainda são fortemente influenciadas pelos valores, crenças e convicções do indivíduo que desenvolve o programa, seja ele baseado em IA ou em sistemas de redes neurais artificiais (Mozetic, 2017).

Nesse contexto, foi observado que *softwares* especializados, destinados a converter regras e princípios jurídicos em proposições lógicas, apresentaram deficiências. Isso levou os especialistas a reconhecerem a necessidade fundamental do raciocínio humano na aplicação do direito. Como resultado, há atualmente um foco na criação de sistemas de suporte à decisão, com o objetivo de aprimorar a qualidade do processo decisório (Moulin, 2021). Desse modo, o uso da IA quando se tem funções meramente burocráticas é plenamente aceitável, uma vez que mover as atividades repetitivas para máquinas permite que os recursos humanos se concentrem em atividades que exigem habilidades pessoais, o que ajuda a fornecer jurisdição com mais eficiência e rapidez.

A partir dessa breve reflexão, é necessário estudar os impactos trazidos pela IA na área jurídica, pois embora a IA tenha se mostrado uma aliada no restabelecimento do acesso à justiça qualitativo, o seu avanço tecnológico sem uma regulamentação pode apresentar riscos. Para isso serão analisados a seguir os *softwares* que trabalham com IA.

Inclusive a ODR tem se beneficiado significativamente da evolução tecnológica, adotando uma variedade de ferramentas para auxiliar as partes envolvidas a alcançar resultados mais eficazes e rápidos na resolução de seus litígios. As plataformas de ODR não apenas facilitam a comunicação entre as partes e um mediador, mas também incorporaram a inteligência artificial (IA) para intervir ativamente nas disputas. As ferramentas disponíveis nessas plataformas variam amplamente, abrangendo desde negociação até mediação, com *softwares* que oferecem diferentes níveis de automação. Existem sistemas projetados para a negociação que operam de forma totalmente automatizada, sem intervenção humana, permitindo que as partes envolvidas interajam diretamente por meio de propostas e contrapropostas (Fornasier; Schwede, 2021).

Quanto à aplicação da IA na ODR, observam-se duas gerações distintas. A primeira geração reconhece a importância da interação humana, utilizando tecnologias como mensagens de texto, e-mails, chats e videoconferências, onde a IA está presente, mas sem autonomia decisória. A segunda geração, por outro lado, confere à tecnologia um papel decisivo no processo, com a intervenção humana sendo substituída por algoritmos capazes de resolver conflitos. Esses sistemas são equipados com o conhecimento e a autonomia necessários para interpretar e simular intenções humanas, oferecendo diversas modalidades de resolução de conflitos totalmente automatizadas, por meio do uso de algoritmos, análise de dados e diversas aplicações da IA (Fornasier; Schwede, 2021).

Os sistemas de IA oferecem múltiplos benefícios à prática jurídica, principalmente em relação às atividades repetitivas, proporcionando maior agilidade e precisão em sua execução. Esse é um mecanismo essencial, principalmente no contexto da massiva litigância e acúmulo de casos no judiciário do nosso país (Nunes; Marques, 2018). Diante das situações críticas de morosidade, a IA se apresenta como uma saída em busca da justiça, aliás, ela pode atender rapidamente a população. Por isso está sendo investido cada vez mais em *softwares* que utilizam IA como ferramenta para combater atrasos processuais e aumentar a produtividade (Alves; Soares, 2021).

O uso da IA dentro do sistema jurídico está gerando uma mudança de paradigma em relação ao acesso à justiça. O uso de novas tecnologias é irrefreável e pode proporcionar diversos benefícios, contudo é necessário ter cautela. Inicialmente destaca-se que a falta de regularização do uso da IA gera um desconforto nos usuários, portanto é indispensável que haja uma regulamentação que estabeleça fundamentos, princípios e diretrizes para o desenvolvimento e a aplicação da IA no Brasil. Alguns doutrinadores referem ainda que a decisão proferida pela IA pode apresentar riscos, assim, fundamentam que as máquinas apesar de serem imparciais, podem carregar critérios subjetivos de interpretação. Em vista disso, as decisões tomadas pelos *softwares* de IA devem possibilitar revisão, pois é necessário que se tenha conhecimento acerca dos procedimentos que levaram o algoritmo a chegar

no resultado final. Nesse caso, o ideal é aplicar o princípio da fundamentação das decisões judiciais, que determina que toda decisão tomada deve ser fundamentada, para que seja o mais imparcial possível.

Assim, além de viabilizar a resolução mais célere dos litígios, existe uma expectativa de redução de custos, aqui divide-se em dois tipos: a redução com deslocamento até os locais que seriam realizados os atos jurídicos e uma redução de custas, pois com o uso da IA, por exemplo os advogados podem mapear quais as melhores estratégias já empregadas em cada caso. Desse modo, as novas tecnologias, especialmente a IA, auxiliam na promoção do acesso à justiça digital, operam na direção da melhoria da prestação jurisdicional, buscando viabilizar celeridade e eficiência. À medida que exploramos o papel da inteligência artificial e dos algoritmos na tomada de decisões judiciais, é fundamental abordar os desafios e precauções associados a essa abordagem. Uma reflexão crítica sobre este tema é apresentada por Fornasier e Schwede (2021, p. 578):

Mas é claro que, quando se trata da utilização de algoritmos e formas de IA judicial para funções decisórias, muita cautela é necessária. É perigoso confundir a realização da justiça com mera produtividade numérica – ou seja, se pode deixar enganar pela ideologia neoliberal no que tange à jurisdição. As resoluções dos litígios devem sim acontecer de modo correto conforme o Direito, e não meramente automática. Ainda que a tecnologia esteja bastante avançada, há uma grande quantidade problemas, como o viés algorítmico – presença de preconceitos de gênero, de raça, de procedência nacional, etc., no modo de julgar, ou nos dados a partir dos quais a IA é treinada – e opacidade – impossibilidade de se identificar a lógica da máquina ao julgar, o que prejudica o contraditório, a ampla defesa, o devido processo legal e a recorribilidade das decisões. Significa dizer que programações tendenciosas e sem transparência podem interferir na efetivação de uma decisão justa entre as partes.

Desse modo, com o uso adequado da tecnologia, o mito de que a tecnologia causa uma barreira ao acesso à justiça é derrubado. A verdadeira barreira ao acesso à justiça não está na tecnologia em si, mas na ausência de políticas públicas para o combate à exclusão digital, na inexistência de planejamento para a criação e a implantação de novas ferramentas tecnológicas e na falta de acesso à internet.

2. O ACESSO À INTERNET COMO DIREITO FUNDAMENTAL

Antes da década de 1990, a utilização da internet era predominantemente limitada a militares e acadêmicos, o que minimizava seu impacto potencial na

transformação das relações interpessoais e na geração de novos conflitos. A maioria dos cidadãos fora desses círculos sociais não estava ciente da utilidade da internet, que na época tinha funcionalidades bastante restritas. A proibição do uso comercial da internet até 1992 pela National Science Foundation (NSF), que gerenciou a rede por uma década (1985 a 1995), contribuiu para um cenário de uso limitado. Portanto, mesmo que alguém tivesse acesso à internet e soubesse utilizá-la, a impossibilidade de comercializar bens ou serviços *on-line* limitava as chances de conflitos surgirem nesse meio (Lima; Feitosa, 2016).

Os cenários em que ocorrem os conflitos *on-line* também passaram por evolução e diversificação à medida que o uso da internet se expandiu e se transformou. Por exemplo, no início da década de 1990, o grupo principal de usuários da internet consistia em alunos e funcionários universitários, já que esse segmento tinha acesso à rede. Consequentemente, a maioria dos conflitos que surgiam em relações estabelecidas por meio da internet envolvia membros dessa comunidade acadêmica (Lima; Feitosa, 2016).

Contudo, a partir de 1992, com o surgimento dos provedores de serviço de internet (*Internet Service Providers – ISPs*), houve a possibilidade de ampliar o acesso à internet para além das pessoas vinculadas às universidades, possibilitando a inclusão de um espectro mais amplo de usuários. Consequentemente, isso resultou na formação de uma base de usuários mais extensa e diversificada (Lima; Feitosa, 2016).

Com a abertura da rede em 1995, iniciou-se uma nova fase na evolução das ferramentas de ODR, coincidindo com a expansão e popularização da internet, que entrou em uma nova era a partir de 1998. Foi nesse ano que Jeff Bezos fundou a Amazon, seguido por Pierre Omidyar com o lançamento do *eBay* no mês seguinte. Esses desenvolvimentos ampliaram significativamente as funcionalidades da internet e, por extensão, aumentaram as possibilidades de conflitos, acompanhando a diversificação nas relações interpessoais na era digital (Lima; Feitosa, 2016).

À medida que as ODR evoluíram, surgiram diversas questões jurídicas relacionadas à natureza dos conflitos tratados por elas, principalmente porque muitos desses conflitos envolviam partes de diferentes localidades interagindo *on-line*. Surgiram questões importantes, como determinar a comarca ou, em alguns casos, o país competente para lidar com conflitos oriundos de relações *on-line*, e como proceder em situações onde uma das partes não pode se deslocar até a jurisdição. Apesar da relevância dessas questões, o foco deve estar em buscar ferramentas que assegurem confiança, transparência e tratamento adequado para uma ampla variedade de conflitos (Lima; Feitosa, 2016).

Por conseguinte, outro fator importante na transformação digital foi a evolução da *Web 1.0* para a *Web 2.0*, marcada por uma cultura onde os

softwares são desenvolvidos para fomentar a criação de inteligência coletiva, aprimorando-se à medida que aumenta o uso pelo público e as contribuições dos usuários se expandem. A internet evoluiu de um espaço dominado por conteúdos gerados por empresas e sites para consumo passivo, para uma plataforma colaborativa onde os usuários ativamente produzem e consomem conteúdo, expressam suas opiniões e interagem entre si e com a rede. Isso popularizou sites onde é possível comentar e avaliar vendedores e prestadores de serviços, assim como plataformas que permitem aos clientes denunciar e reclamar sobre empresas com as quais negociaram (Lima; Feitosa, 2016).

O avanço da tecnologia, especialmente no que diz respeito à internet, tem se tornado cada vez mais relevante, e o setor judiciário não é uma exceção. O processo e a prática judicial sofreram reformulações significativas, tanto que, segundo o relatório Justiça em Números de 2023 do CNJ, em 2022 apenas 1% das demandas e conflitos foram registrados de maneira física (CNJ, 2023).

No entanto, ainda existem alguns entraves para a plena efetivação do acesso à justiça virtual, pois parte da população brasileira ainda não possui acesso à internet (Fornasier; Schwede, 2021). Entre 2019 e 2021, houve um aumento notável na porcentagem de domicílios brasileiros com acesso à internet, passando de 84% para 90%, conforme pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), pelo Módulo de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), que foi investigado nas visitas do 4º trimestre pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) contínua, a qual abrangeu o acesso à internet e à televisão nos domicílios e o acesso à internet e a posse de telefone celular pelas pessoas com 10 anos ou mais de idade.

As comparações mais recentes são entre 2019 e 2021, pois esse módulo da pesquisa não foi a campo em 2020, por causa da pandemia de COVID-19. Esse crescimento foi particularmente significativo nas áreas rurais, onde a proporção de domicílios com acesso à internet aumentou de 57,8% para 74,7%, enquanto nas áreas urbanas, o aumento foi de 88,1% para 92,3%. Durante esse período, observou-se que o celular se tornou o principal meio de acesso à internet em residências, utilizado em 99,5% dos domicílios com acesso à rede. A televisão, usada como principal dispositivo de acesso à internet em 44,4% dos domicílios, ultrapassou, pela primeira vez, o uso de computadores para esse fim, que estava em 42,2%. No mesmo período, mais da metade dos idosos acessaram a internet, com um aumento de 44,8% para 57,5% entre pessoas com 60 anos ou mais.

A utilização da internet móvel para chamadas de voz ou vídeo (95,7%) superou o uso de mensagens de texto, voz ou imagens (94,9%) – este último sendo o uso mais frequente até 2019 (95,8%). No que diz respeito à televisão, o número de domicílios com TV aumentou de 68,4 milhões para 69,6 milhões

de 2019 a 2021. Entretanto, houve uma ligeira redução na proporção de domicílios com televisores, de 96,2% para 95,5% do total.

No mesmo período, observou-se uma queda no percentual de domicílios com internet via banda larga móvel, de 81,2% para 79,2%, enquanto houve um aumento no uso de banda larga fixa, de 78,0% para 83,5%. Em 2021, constatou-se que 1,5 milhão de domicílios no país (ou 2,2% do total) não possuíam nenhuma das três formas de acesso à TV digital (conversor, parabólica ou assinatura), e destes, 80,6% estavam em áreas urbanas.

A capacidade das partes em lidar com dispositivos digitais e ter acesso à internet é particularmente problemática no Brasil, um país que ainda enfrenta grandes desigualdades sociais, pois apenas uma parcela da população reporta ter acesso à internet. No entanto, considerando o rápido crescimento na utilização da internet, principalmente por meio de dispositivos móveis, observa-se uma tendência de redução deste déficit tecnológico (Lima; Feitosa, 2016). Além disso:

El internet constituye el ícono de la sociedad de la información, en la medida que facilita la creación, el acceso, el almacenamiento, el procesamiento y la distribución de la información; jugando un papel esencial en las relaciones sociales, culturales y económicas entre las autoridades, las empresas y los ciudadanos, y, entre estos entre sí. En esta nueva etapa de transformación del Estado y la sociedad, el internet es el fundamento principal para construir la nueva identidad de los derechos fundamentales⁴ (Arroyo, 2018, p. 2).

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

4 “A internet constitui o ícone da sociedade da informação, na medida em que facilita a criação, o acesso, o armazenamento, o processamento e a distribuição de informação; desempenhando um papel essencial nas relações sociais, culturais e económicas entre autoridades, empresas e cidadãos, e entre eles e entre si. Nesta nova etapa de transformação do Estado e da sociedade, a internet é o principal alicerce para a construção da nova identidade dos direitos fundamentais” (Arroyo, 2018, p. 2, tradução nossa).

exemplo, reclamar seus direitos. Esses são os “analfabetos digitais” e/ou os “analfabetos de cidadania”.

Contudo, a quarta onda renovatória de acesso à justiça precisa superar algumas barreiras, nesse caso, necessita viabilizar a inclusão digital, como, por exemplo, vem ocorrendo no CNJ, que está se destacando com a modernização do Poder Judiciário (Iwakura, 2021).

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 como idosos, mulheres, grupos de baixa renda etc. (Teixeira; Costa; Orengo, 2022). Nesse sentido:

Al Estado también le compete regular el acceso al internet en condiciones de igualdad sin discriminación por razones de origen, sexo, raza, religión, opinión política, idioma, nacionalidad, condición económica o de cualquier otra índole; sin perjuicio de establecer políticas de acciones afirmativas para facilitar el acceso al internet a personas en situación de discapacidad y a comunidades marginadas, especialmente. Promoviendo que las corporaciones privadas no establezcan barreras arbitrarias o desproporcionadas de acceso al internet, sino por el contrario amigables para todas las personas, dado su carácter de universal⁵ (Arroyo, 2018, p. 4).

Inclusive, o Senado Federal aprovou a PEC nº 47/2021⁶, que busca inserir a inclusão 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 cidadania e para obter outros direitos sociais como educação, saúde e trabalho” (Fragoso, 2022).

À medida que o potencial da tecnologia é plenamente explorado, o mito de que esses meios constituem uma barreira ao acesso à justiça foi 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

5 “Compete ainda ao Estado regular o acesso à Internet em condições de igualdade, sem discriminação por motivos de origem, sexo, raça, religião, opinião política, língua, nacionalidade, condição econômica ou de qualquer outra natureza; sem prejuízo do estabelecimento de políticas de ação afirmativa para facilitar o acesso à Internet para pessoas com deficiência e comunidades marginalizadas, especialmente. Promover que as empresas privadas não estabeleçam barreiras arbitrárias ou desproporcionais ao acesso à Internet, mas, pelo contrário, barreiras amigáveis para todas as pessoas, dada a sua natureza universal” (Arroyo, 2018, p. 4, tradução nossa).

6 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).

criar e implementar novas ferramentas tecnológicas e a resistência cultural e psicológica de alguns indivíduos à adoção da tecnologia (Iwakura, 2021). Para Kasemirski e Teixeira (2022, p. 21) a não viabilização de acesso à internet: “é um problema político social que ultrapassa a seara de responsabilidade das plataformas de mediação digital e do processo eletrônico. Isso porque a violação ao acesso à justiça e a isonomia entre as partes ocorrerá não pela plataforma, mas pela própria realidade social”.

De fato, a era dos smartphones, redes sociais, comunicação instantânea e avanços tecnológicos transformou radicalmente as fronteiras geográficas e rompeu barreiras. As distâncias foram redefinidas e os canais de comunicação, ampliados. A rapidez com que as informações circulam estabeleceu novos paradigmas e modificou a dinâmica das relações, exercendo um impacto direto na vida social. Como resultado, esse fenômeno alterou a sociedade como um todo, influenciando desde a economia e a política até os costumes e a cultura (Albuquerque; Ribas, 2022).

Quando conectados à internet, dispositivos como computadores, telefones celulares, tablets e iPads possibilitam a conexão rápida de milhares de indivíduos, contribuindo para a globalização do mundo. Utilizadas como ferramentas de trabalho, informação ou entretenimento, essas tecnologias promoveram uma verdadeira revolução, não só na comunicação, mas também no acesso à Justiça. Se anteriormente a busca por proteção dos direitos e interesses individuais e coletivos era realizada presencialmente, hoje, processos como o ingresso em ações, a apresentação de manifestações e até a tomada de decisões podem ser efetuados virtualmente (Wüst; Boscatto, 2020).

Portanto, embora os avanços científicos e tecnológicos permitam conectar pessoas em diferentes locais do mundo com um simples clique, é bem conhecido que o acesso ao mundo digital é limitado a uma pequena parte da sociedade. Isso ocorre tanto por falta de recursos financeiros para adquirir dispositivos como celulares, tablets e computadores, quanto pela falta de acesso à internet ou pela inabilidade em manusear esses instrumentos. Consequentemente, essas pessoas acabam se tornando excluídas tanto tecnológica quanto digitalmente (Wüst; Boscatto, 2020).

3. LIMITAÇÕES E POSSIBILIDADES DA UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO ON-LINE NO BRASIL

Por conseguinte, o foco deste estudo é a análise da mediação *on-line*, implementada no Brasil pela Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. O art. 334, § 7º, dessa lei introduz a possibilidade de realização de audiências de conciliação ou mediação por meios eletrônicos, conforme estabelecido pela legislação.

De acordo com o artigo 46⁷ da Lei nº 13.140/2015, a mediação pode ocorrer pela internet ou outros meios de comunicação que facilitem transações à distância, sempre que houver concordância entre as partes. O parágrafo único⁸ desta mesma lei estende essa permissão para partes domiciliadas no exterior, permitindo-lhes optar pela mediação conforme as regras da legislação brasileira.

Embora sistemas de resolução de conflitos por meios digitais, como as ODR e, em particular, a mediação *on-line*, já existissem e fossem legalmente reconhecidos desde 2015 (conforme a Lei de Mediação), eles não estavam amplamente desenvolvidos ou acessíveis. A pandemia transformou significativamente o cotidiano de todos, introduzindo conceitos e práticas como quarentena, isolamento social, uso obrigatório de máscaras, higienização, grupos de risco, teletrabalho, ensino a distância e o “novo normal”, termos que se tornaram parte do nosso vocabulário diário (Prado; Teixeira, 2022).

O isolamento social se tornou uma medida preventiva necessária contra a propagação do vírus. Em resposta a essa realidade, o Judiciário brasileiro elaborou um plano emergencial para garantir a efetividade dos atos processuais sem a necessidade de deslocamento e interação direta entre as pessoas. Isso incluiu a realização de audiências e sessões de julgamento nos colegiados dos tribunais de maneira virtual. Tendo em vista a impossibilidade do acesso físico aos Tribunais geradas pelas circunstâncias excepcionais causadas pela eclosão da pandemia de COVID-19 na China em novembro de 2019 (Albuquerque; Ribas, 2022; Spengler, 2021).

Essa situação destacou a importância dos métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação, na resolução de conflitos. Inclusive considera-se a pandemia de COVID-19 como um catalisador para a mudança no tratamento de conflitos, incentivando a superação do modelo tradicional (Spengler; Costa, 2021). Além disso, sistemas de justiça em todo o mundo aceleraram o uso de tecnologias da informação para assegurar a continuidade de suas operações, principalmente por meio de plataformas digitais. No sistema judiciário brasileiro, a situação seguiu o mesmo padrão: sessões de mediação, conciliação e julgamento passaram a ser realizadas exclusivamente por meio de plataformas virtuais, e os processos judiciais foram rapidamente convertidos para o formato digital (Albuquerque; Ribas, 2022).

A adaptabilidade é uma característica intrínseca do ser humano, e essa capacidade de adaptação não foi diferente no contexto das pessoas que precisam resolver seus conflitos. Com o fechamento repentino de tribunais, órgãos executivos, empresas de gestão de conflitos e câmaras de mediação e arbitragem, a transição para o atendimento exclusivamente virtual foi

7 Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo (Brasil, 2015).

8 “Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei” (Brasil, 2015).

inevitável, fazendo com que os sistemas ODR passassem de uma opção a uma necessidade (Prado; Teixeira, 2022).

Reconhece-se que a tecnologia tem um papel fundamental na mudança da dinâmica do sistema de justiça, tornando-se uma variável importante a ser levada em conta. Nesse contexto, observa-se que a mediação realizada virtualmente apresenta desafios específicos. Isso ocorre porque o distanciamento físico pode afetar a eficácia da mediação, considerando que esse processo requer uma maior conscientização e envolvimento das partes, dada a sua natureza transformadora (Machado; Gunther; Santana Filho, 2022).

Um desafio notável na mediação *on-line* é o uso de técnicas como a escuta ativa. O mediador, operando à distância e utilizando tecnologia de áudio e vídeo, pode ter sua percepção do caso comprometida, uma vez que não está fisicamente presente. A comunicação por áudio e vídeo pode limitar a percepção do mediador, afetando a eficácia do processo, essencial para fazer com que o mediando sinta que sua opinião é valorizada e levada em consideração. Problemas com a tecnologia podem afetar a eficácia dessa técnica, transformando o processo de “escutar” em simplesmente “ouvir”, onde o mediador pode acabar focando apenas em parte da informação apresentada, perdendo nuances importantes (Kasemirski; Teixeira, 2022).

Reconhecer as limitações da comunicação virtual é imprescindível especialmente em audiências de mediação com múltiplas pessoas e assistentes. É essencial explorar novas técnicas e comportamentos apropriados para ambientes digitais. Por exemplo, uma etiqueta para reuniões *on-line* como manter os microfones desligados enquanto outra pessoa fala, para evitar ruídos – uma prática para não interromper quem está falando. As dificuldades de comunicação não são exclusivas do ambiente *on-line*, mas podem ser ampliadas nele, seja por falhas de conexão ou pela necessidade de cooperação para evitar falar simultaneamente (Kasemirski; Teixeira, 2022).

Além disso, na mediação *on-line*, existem riscos relacionados ao sigilo e à confidencialidade, como a presença de terceiros ou a possibilidade de o procedimento ser ouvido ou gravado indevidamente, portanto, é necessário considerar soluções técnicas e administrativas para proteger a confidencialidade, como *softwares* de reconhecimento de terceiros ou medidas simples, como a visualização completa do ambiente e declarações dos participantes sobre a consciência das exigências, riscos e consequências de violar o sigilo (Kasemirski; Teixeira, 2022).

A mediação *on-line*, apesar de enfrentar esses desafios, visa alcançar os mesmos objetivos da mediação presencial, incluindo o acesso à justiça e a promoção da função social desse método de resolução de conflitos (Albuquerque; Ribas, 2022). 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”. 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).

Em suma, a diferença entre a mediação *on-line* e a presencial se concentra na redução dos custos financeiros. Isso ocorre porque os procedimentos automatizados *on-line* normalmente têm custos fixos e mais acessíveis, proporcionando aos usuários uma maior previsibilidade nos gastos relacionados à resolução de suas disputas. Adicionalmente, as plataformas *on-line* oferecem maior rapidez na condução dos métodos e na resolução de conflitos, além de economia de tempo, já que as partes não precisam se deslocar do seu local de trabalho para comparecer a uma audiência, por exemplo (Albuquerque; Ribas, 2022).

Junto a essa perspectiva, estamos experimentando mudanças significativas em diversos aspectos da vida, incluindo as maneiras como nos relacionamos, comunicamos, alimentamos, trabalhamos e resolvemos conflitos. Portanto, mesmo com o fim da pandemia, as transformações substanciais nas abordagens de resolução de conflitos já se estabeleceram e continuarão a persistir. De fato, nos adaptaremos a essas mudanças (Prado; Teixeira, 2022).

A mediação e conciliação realizadas de forma *on-line* provaram ser extremamente úteis e funcionais para facilitar a resolução de conflitos, e as plataformas digitais têm se adaptado constantemente para oferecer recursos e modelos mais intuitivos, independentemente do nível de conhecimento tecnológico do usuário. De fato, observa-se uma tendência crescente e uma preferência pelas reuniões e sessões virtuais e híbridas, tendência essa que persiste mesmo com o retorno gradual da convivência social e o controle da pandemia por meio da vacinação em massa (Prado; Teixeira, 2022).

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).

Spengler e Pinho (2018) também demonstram preocupação quanto ao cumprimento dos princípios básicos da mediação, questionando quanto à possibilidade de a sessão ser gravada, bem como de haver mais pessoas no local e que não estejam visíveis à câmera, e até mesmo a ocorrência de quebra do sigilo devido à acústica da sala, pois só haverá diálogo sincero quando os participantes estiverem seguros de que o que for dito não será usado como prova em momento posterior.

Diante disso, além da capacitação técnica, os mediadores 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).

Por fim, o conceito de mediação não muda no ambiente *on-line*, 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).

Entende-se que a execução de procedimentos de mediação em um ambiente virtual exige adaptações tanto na interação quanto nas habilidades do mediador. É essencial prestar atenção ao sigilo e à segurança das informações compartilhadas. Além disso, o mediador tem a responsabilidade de conduzir o procedimento de forma confiável para garantir a confiança das partes envolvidas. Uma outra dificuldade a ser considerada é o impacto do distanciamento físico. Dado que o objetivo principal da mediação não é apenas alcançar um acordo, mas também transformar a relação subjacente ao conflito, envolvendo mudanças pessoais e emocionais, o distanciamento físico pode ser mais um obstáculo do que um facilitador nesse processo (Machado; Gunther; Santana Filho, 2022). Nesse sentido:

[...] technological transformations play a paradigmatic and symbolic role in this context of access to justice, because at the same time they approach, breaking barriers of time and distance; they create other knowledge and skills as well as infrastructure needs – driving away groups of citizens unfamiliar or in lacking access to information technologies. Online mechanisms represent another model of approximation between

*parties and between them and the Judiciary system*⁹ (Wrasse; Spengler, 2023, p. 235).

As ferramentas de ODR enfrentam diversos obstáculos que precisam ser superados para que atinjam seu potencial pleno. Entre esses desafios, destaca-se a falta de interação face a face, já que as partes se comunicam por meio de dispositivos digitais. Essa característica pode dificultar o entendimento dos sentimentos e a empatia, aspectos essenciais aos MASCs. Tendo em vista que, em procedimentos de mediação presencial, a proximidade física pode facilitar a empatia e melhorar a compreensão da posição da parte oposta (Lima; Feitosa, 2016).

*The conflict brought to the online environment may or may not have originated in this format, there may be a discussion about a purchase made via the internet or a conflict that, originated in the physical world and people wish to resolve it via online mechanisms. In the online conflict, the role of the third party is another point to consider as it may interfere with the functionality of software and platforms for online dispute resolution. Thus, if we are dealing with some other means of handling conflicts, such as arbitration, mediation, conciliation and negotiation, the intervention of the third party can be graded in accordance with the selected method, giving greater or lesser autonomy to the parties involved*¹⁰ (Wrasse; Spengler, 2023, p. 237).

A mediação *on-line* traz uma série de vantagens e desafios. Entre os benefícios, destaca-se a acessibilidade, permitindo a participação de indivíduos em locais distantes. A conveniência é outra vantagem significativa, pois elimina a necessidade de deslocamento físico, economizando tempo e recursos. Além disso, a flexibilidade no agendamento facilita a coordenação de horários entre todas as partes envolvidas. Do ponto de vista econômico, a redução de custos é evidente, com menos gastos em espaços físicos e logística. Adicionalmente, os registros digitais oferecem a possibilidade de documentar acordos e discussões de maneira organizada e acessível.

Por outro lado, existem desafios inerentes à mediação *on-line*, como por exemplo significativos desafios tecnológicos, principalmente pela dependência da tecnologia, que pode excluir indivíduos sem acesso ou

9 “[...] as transformações tecnológicas desempenham um papel paradigmático e simbólico neste contexto de acesso à justiça, porque ao mesmo tempo se aproximam, rompendo barreiras de tempo e distância; criam outros conhecimentos e competências, bem como necessidades de infraestruturas – afastando grupos de cidadãos não familiarizados ou sem acesso às tecnologias de informação. Os mecanismos online representam outro modelo de aproximação entre as partes e entre estas e o Judiciário” (Wrasse; Spengler, 2023, p. 235, tradução nossa).

10 “O conflito trazido para o ambiente on-line pode ou não ter origem neste formato, pode haver uma discussão sobre uma compra realizada via internet ou um conflito que, originado no mundo físico e as pessoas desejam resolvê-lo por meio de mecanismos on-line. No conflito online, o papel do terceiro é outro ponto a considerar, pois pode interferir na funcionalidade de softwares e plataformas de resolução de litígios on-line. Assim, se se tratar de algum outro meio de tratamento de conflitos, como arbitragem, mediação, conciliação e negociação, a intervenção do terceiro pode ser graduada de acordo com o método escolhido, conferindo maior ou menor autonomia às partes envolvidas” (Wrasse; Spengler, 2023, p. 237, tradução nossa).

habilidade com ferramentas digitais. Os riscos de segurança, envolvendo vulnerabilidades digitais e questões de privacidade, são também preocupações importantes. A comunicação não verbal, essencial em muitas interações, encontra limitações na mediação *on-line*, reduzindo a capacidade de interpretar linguagem corporal e sinais não verbais. A distância física pode, ainda, levar a uma desconexão emocional, diminuindo a empatia e o engajamento entre as partes. Por fim, a dependência de uma conexão de internet estável se apresenta como um obstáculo potencial, já que interrupções na rede podem afetar significativamente a fluidez do processo de mediação.

Sob essa perspectiva, a mediação *on-line* emerge como uma estratégia inovadora no contexto jurídico nacional, cumprindo sua função social ao proporcionar um acesso mais fácil, rápido e eficiente na resolução de conflitos. Em termos gerais, essa ferramenta tecnológica assegura uma prestação jurisdicional inclusiva e colaborativa para o cidadão, diminuindo a distância entre a sociedade e o Poder Judiciário (Albuquerque; Ribas, 2022).

Outro aspecto importante na mediação é a estrita observância do princípio da confidencialidade, um dos pilares orientadores desse processo, conforme estabelecido pelo art. 2º, VII, da Lei nº 13.140/2015 e pelo art. 1º, I, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais da Resolução 125/2010 do CNJ. A questão da preservação da confidencialidade na mediação *on-line* levanta várias dúvidas. Preocupações como gravações não autorizadas, a presença de pessoas não visíveis à câmera e problemas de acústica que podem comprometer o sigilo são questões inquietantes que ainda carecem de respostas claras devido à falta de experiência prática cotidiana (Spengler; Costa, 2020).

Além disso, é essencial manter a imparcialidade durante a mediação, conforme estabelecido pelo art. 2º, 1, da Lei nº 13.140/2015 e pelo art. 1º, IV, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais. A imparcialidade é particularmente importante em situações de conflito resultantes de desigualdades, onde o mediador deve reforçar a parte mais frágil para equilibrar a posição das partes conflitantes, mas sem demonstrar parcialidade ou favorecimento, para não comprometer a confiança no processo de mediação (Spengler; Costa, 2020).

Por fim, é fundamental que o mediador seja adequadamente qualificado para trabalhar com crianças e adolescentes. Seu treinamento deve abranger não apenas o ECA, mas também áreas como sociologia, psicologia e serviço social, garantindo uma abordagem apropriada à condição de pessoas em desenvolvimento (Spengler; Costa, 2020).

Diante disso, mesmo reconhecendo a importância de integrar ferramentas tecnológicas às atividades jurisdicionais, é essencial estabelecer critérios de qualidade que assegurem que elas funcionem de maneira satisfatória, acessível e eficiente para todos. O objetivo deve ser alcançar

resultados que transcendam o mero avanço estatístico ou de produtividade, visando uma maior eficácia na promoção da pacificação social, que deve ser sempre o principal objetivo (Albuquerque; Ribas, 2022).

Para assegurar a eficácia e a segurança da mediação *on-line*, é essencial adotar uma série de medidas estratégicas. Inicialmente, é importante pesquisar e selecionar plataformas especializadas, priorizando aquelas que oferecem recursos de segurança robustos, como a criptografia de ponta a ponta. Antes de iniciar o processo de mediação, é importante garantir que todas as partes assinem acordos de confidencialidade, estabelecendo a proibição de gravação não autorizada das sessões. Além disso, é fundamental providenciar treinamento adequado para mediadores e partes envolvidas, visando a familiarização eficiente com a plataforma escolhida. Para reforçar a segurança digital, os participantes devem ser instruídos sobre práticas seguras na internet, como a utilização de redes privadas e proteção de dispositivos contra *softwares* maliciosos. A realização de testes técnicos antes das sessões é essencial para assegurar a qualidade do áudio e do vídeo e minimizar problemas técnicos durante a mediação. Também é imprescindível estabelecer regras claras de engajamento *on-line*, incluindo normas para turnos de fala e etiqueta virtual, com o objetivo de manter a ordem e o respeito durante as sessões. Por fim, a coleta de feedback constante após cada sessão é vital para aprimorar continuamente o processo, adaptando-se às necessidades e experiências dos envolvidos.

CONCLUSÃO

A Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015, reforçada pela Lei nº 13.140/2015, representa um avanço significativo na busca por um sistema de justiça mais adaptativo, acessível e humanizado. A incorporação de métodos consensuais de resolução de conflitos, como a mediação *on-line*, não apenas oferece uma alternativa eficaz ao modelo tradicional de litígio, mas também marca a transição para um novo paradigma de justiça, baseado no diálogo, cooperação e soluções mutualmente satisfatórias.

Este estudo, ao explorar a mediação *on-line* no contexto brasileiro, destaca sua contribuição para a desjudicialização e a redução da carga processual nos tribunais, promovendo, simultaneamente, uma cultura de paz e resolução de conflitos alinhada aos princípios de dignidade humana e acesso à justiça. A mediação *on-line* emerge como um meio de fortalecer relações sociais, ao aprofundar a compreensão das questões subjacentes aos conflitos e estimular a participação ativa das partes na construção de suas resoluções.

Contudo, a realização plena deste potencial depende de investimentos contínuos na formação e capacitação de mediadores e na sensibilização da

sociedade sobre os benefícios desses métodos alternativos. Além disso, o fortalecimento das estruturas e mecanismos institucionais que suportam a mediação *on-line* é fundamental para sua eficácia e sustentabilidade a longo prazo.

Em resumo, a mediação *on-line*, como preconizada pela legislação brasileira e impulsionada pelas circunstâncias trazidas pela pandemia de COVID-19, é um passo fundamental na direção de um sistema de justiça mais justo, eficiente e humano. Este estudo reitera a necessidade de expansão e aprofundamento das políticas públicas voltadas para a consolidação da mediação *on-line*, visando não apenas a eficiência do sistema judiciário, mas também a construção de uma sociedade mais justa, pacífica e solidária.

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, p. 288-318, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6315>. Acesso em: 18 nov. 2023.
- ALVES, I. F.; SOARES, C. H. *Os impactos da inteligência Artificial na advocacia*. In: ALVES, I. F.; DRUMMOND, M. H. G. *Advocacia 5.0*, 1 ed., São Paulo: D'Plácido, 2021, p. 39-66.
- ARROYO, César Landa. Derecho fundamental al Internet: contenido esencial. Pensar: *Revista de Ciência Jurídicas*, Fortaleza, v. 23, n. 4, p. 1-22, out./dez. 2018. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rpen/article/view/8447>. Acesso em: 7 set. 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/l13105.htm. Acesso em: 10 maio 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: 5 maio 2023.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2021*. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/>

uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf. Acesso em: 5 fev. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2023*. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/09/justica-em-numeros-2023-010923.pdf>. Acesso em: 15 set. 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: 23 fev. 2023.

CUEVA, Ricardo Villas. Bôas Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos Sistemas de Justiça. ARABI; A. Y. M. *et al.* In: *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, 2021. Disponível em: <https://dasa.com.br/blog/coronavirus/lockdown-coronavirus-significado/#:~:text=testes%20COVID%2D19-,Lockdown%20durante%20a%20pandemia%20do%20Coronav%3%ADrus%3A%20o,%C3%A9%20e%20quais%20pa%3%ADses%20adotaram&text=Com%20o%20agravamento%20da%20pandemia,de%20contamina%3%A7%3%B5es%20pelo%20novo%20Coronav%3%ADrus>. Acesso em: 4 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: 5 maio 2023.

FRAGOSO, Roberto. Senado aprova PEC que torna inclusão digital um direito fundamental. *Rádio Senado*, Brasília, 2 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: 9 jan. 2023.

FUX, Rodrigo. As inovações Tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de Acesso à Justiça. In: ARABI; A. Y. M. *et al.* *Tecnologia e Justiça Multiportas*. Indaiatuba: Foco, 2021, p.118-130.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021*. IBGE, 2022. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021>. Acesso em: 6 jun. 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.

KASEMIRSKI, André Pedrosa; TEIXEIRA, Tarcísio. Reflexões sobre a mediação familiar digital na plataforma do conselho nacional de justiça. *Revista do Direito Público*, Londrina, v. 17, n. 2, p. 10-32, out. 2022. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/direitopub/article/view/44898>. Acesso em: 24 set. 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/acessojustica/article/view/5546>. Acesso em: 12 fev. 2023.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): A solução de conflitos e as novas tecnologias. *Revista do Direito*, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/index>. Acesso em: 1º dez. 2023.

MACHADO, Luciana de Aboim; GUNTHER, Luiz Eduardo; SANTANA FILHO, José Ricardo de. A mediação digital como uma nova face do acesso à justiça: Benefícios e desvantagens no acesso a uma ordem jurídica justa. *Economic Analysis of Law Review*, v. 13, n. 3, p. 241-249, out./dez., 2022. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/EALR/article/view/14507>. Acesso em: 4 dez. 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.

MECAJ, Stela Enver. Artificial Intelligence and Legal Challenges. *Revista Opinião Jurídica*, Fortaleza, v. 20, n. 34, p. 180-196, maio/ago. 2022. Disponível em: <https://periodicos.unichristus.edu.br/opiniaojuridica/article/view/4329/1573>. Acesso em: 24 nov. 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: 2 maio 2023.

MOZETIC, Vinicius Almada. Os sistemas jurídicos inteligentes e o caminho perigoso até a teoria da argumentação de Robert Alexy. *Revista Brasileira de Direito*, Passo Fundo, v. 13, n. 3, p. 437-454, set./dez., 2017. Disponível em: <https://seer.atitus.edu.br/index.php/revistadedireito/article/view/1939/1416>. Acesso em: 10 jul. 2023.

NUNES, Dierle; MARQUES; Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência Artificial e Direito Processual: vieses algorítmicos e os riscos de atribuição de função decisória às máquinas. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 285, p. 421-447, nov. 2018. Disponível em: https://www.academia.edu/37764508/INTELIG%C3%8ANCIA_ARTIFICIAL_E_DIREITO_PROCESSUAL_VIESES. Acesso em: 10 jul. 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: 2 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.

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: Foco, 2021, p. 443-454.

PRADO, Douglas Alexander; TEIXEIRA, Carla Noura. Mediação de conflitos como política pública: Avanços e retrocessos. *Direito, Processo e Cidadania*, Recife, v. 1, n. 2, p.124-151, set./dez. 2022. Disponível em: <https://www1.unicap.br/ojs/index.php/dpc/article/view/2144>. Acesso em: 6 dez. 2023.

ROQUE, A. V.; SANTOS, L. B. R. d. Inteligência artificial na tomada de decisões Judiciais: Três premissas básicas. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro, v. 22, n.1, p. 58-78, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/53537>. Acesso em: 21 jul. 2023.

SALOMÃO, Luiz Felipe. *Artificial Intelligence: the technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary*. Rio de Janeiro: FGV – Centro de inovação, administração e pesquisa do Judiciário, 2021. Disponível em: https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/report_ai_ciapj.pdf. Acesso em: 12 nov. 2023.

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

SPENGLER, Fabiana Marion; COSTA, Márcio Dutra da. Autocomposição de conflitos em tempos de pandemia: a crise como agente catalisador de uma mudança de paradigma. *Revista Prim@ Facie*, João Pessoa, v. 20, n. 43, jan./abr. 2021, p. 477-509. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/view/54234>. Acesso em: 28 set. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; COSTA, Márcio Dutra da. A participação de crianças e adolescentes na mediação digital de conflitos familiares no Brasil. In: RESINA, Judith Solé; MOZETIC, Vinícius Almada (Org.). *Protección de los menores de edad en la era digital*. Porto: Juruá, 2020, p. 193-204.

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: 9 maio 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.

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: 4 mar. 2023.

WRASSE, Helena Pacheco; SPENGLER, Fabiana Marion. Os mecanismos online de resolução de conflitos (online dispute resolution) no direito brasileiro. *Revista Direitos Fundamentais & Democracia*, v. 28, n. 2, p. 223-248, mai./ago. 2023. Disponível em: <https://revistaeletronicardfd.unibrazil.com.br/index.php/rdfd/article/view/1882>. Acesso em: 10 nov. 2023.

Helena Schwantes
Fabiana Marion Spengler

WÜST, Caroline; BOSCATTO, Neuri Antônio. Mediação Digital: a (im)possibilidade de igualdade do cidadão ao acesso à justiça à luz de Amartya Sen. In: PIERDONÁ, Zélia Luiza; ZAMBAM, Neuro José; FERRARO, Angelo Viglianisi (Orgs.). *Cidadania, Debate Público e Seguridade Social a partir de Amartya Sen*. Porto: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos, 2020, p. 39-52.

