



**Revista Processus de Estudos de Gestão,  
Jurídicos e Financeiros**

**ISSN: 2237-2342 (impresso)**

**L-ISSN: 2178-2008 (on-line)**

**Ano XI, Vol. XI, n.40, jan./jun., 2020.**

**Tramitação editorial:**

**Data de submissão: 30/01/2020.**

**Data de reformulação: 15/02/2020.**

**Data de aceite definitivo: 30/03/2020.**

**Data de publicação: 30/04/2020.**

**Editor-chefe: Jonas Rodrigo Gonçalves**

## **A VIABILIDADE DA MEDIAÇÃO ONLINE<sup>1</sup>**

### *THE VIABILITY OF ONLINE MEDIATION*

*Líliam de Oliveira Lopes Silva<sup>2</sup>*

*Jonas Rodrigo Gonçalves<sup>3</sup>*

#### **Resumo**

O tema deste artigo é: A viabilidade da Mediação Online. Investigou-se o seguinte problema: “É viável a mediação online?”. Cogitou a seguinte hipótese “Sim, pois são necessárias ferramentas mais eficazes para a solução de conflitos”. O objetivo geral é “Analisar a viabilidade da mediação online”. Os objetivos específicos são: “Analisar as vantagens e desvantagens da mediação online”; “diferenciar a mediação presencial da eletrônica”; “listar soluções para rompimento dos obstáculos dificultadores da aplicação do art. 46 da Lei da Mediação”. Este trabalho é importante em uma perspectiva individual devido a possibilidade de quebra de paradigmas; para a ciência, é relevante por representar uma forma diferenciada de

<sup>1</sup> Este artigo contou com a revisão linguística de Roberta dos Anjos Matos Resende.

<sup>2</sup> Graduando(a) em Direito pela Faculdade Processus; Graduado em Ciências Contábeis pela União Educacional de Brasília – UNEB.

<sup>3</sup> Doutorando em Psicologia; Mestre em Ciência Política; Licenciado em Filosofia e Letras (Português e Inglês); Especialista em Didática do Ensino Superior em EAD, Docência no Ensino Superior, Formação em EAD, Revisão de Texto, Agronegócio e Gestão Ambiental. Professor das faculdades Processus, Unip, Fasesa, CNA. Escritor (autor de 61 livros didáticos). Revisor. Editor.

solução de conflitos; agrega à sociedade por ser a principal forma de solução de conflitos. Trata-se de uma pesquisa qualitativa teórica com duração de seis meses.

**Palavras-chave:** Mediação. Digital. Métodos. Solução. Conflitos.

### **Abstract**

*The theme of this article is The Viability of Online Mediation. The following problem was investigated: "Is online mediation feasible?". The following hypothesis was considered: "Yes, because more effective tools for conflict resolution are needed". The overall goal is to "Analyze the viability of online mediation". The specific objectives are: "Analyze the advantages and disadvantages of online mediation"; "Distinguish the presential mediation of electronics"; "List the solutions for bursting the obstacles hindering the application of art. 46 of the Law of Mediation". This work is important from an individual perspective due to the possibility of breaking paradigms; for science, it is relevant because it represents a differentiated form of conflict resolution; It adds to society because it becomes the main form of conflict resolution. This is a theoretical qualitative research lasting six months.*

**Keywords:** Mediation. Digital. Methods. Solution. Conflicts.

### **Introdução**

O presente artigo de revisão de literatura analisa uma forma alternativa de resolução de conflitos, a mediação online. Ela surgiu no Brasil em 2015, com vigência do Novo Código de Processo Civil e com aprovação da Lei nº 13.140/2015, Lei da Mediação, contemplando a mediação online. Disserta sobre as vantagens e desvantagens da mediação online e analisa sua viabilidade.

Para a adequação das formas de solução de conflitos à atual função jurisdicional contemporânea, foi necessário reavaliar e atualizar tais formas frente às inovações tecnológicas que usam dispositivos como tablets e smartphones, e permitem a comunicação em tempo real (LIMA; FEITOSA, 2016, p.54).

Este artigo propõe responder ao seguinte problema: A mediação online é viável? Diante da conectividade da sociedade atual e para que os procedimentos processuais acompanhem a era digital, antes do conflito tornar-se um litígio judicial entre os envolvidos, o Código de Processo Civil de 2015, com a visão penetrada na era da tecnologia, contrariando os códigos anteriores, prima pelo processo célere e privilegia os meios consensuais de resolução de contendas, como a mediação (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.8).

As relações estabelecidas pelos indivíduos na Internet e demais canais de transmissão de dados e informação, quando conflituosas, são encaminhadas naturalmente aos meios de Resolução Online de Litígios (ODR). São criadas novas ferramentas para atender essas conexões jurídicas oriundas do ciberespaço. A resolução extrajudicial de contendas pela arbitragem, conciliação ou mediação, não está constricta às formas físicas de resolução de conflitos (AMORIM, 2017, p.516).

A hipótese levantada frente ao problema em questão foi: Sim, com o avanço da sociedade e a valorização do uso de novas tecnologias, é necessária a implementação de ferramentas mais eficazes para a solução de conflitos, como a mediação online. Portanto, a mediação online como solução alternativa de resolução de conflitos é fruto da evolução da sociedade diante do desenvolvimento de novas tecnologias.

A gestão tanto de conflitos originados online, quanto das relações consumeristas em e-commerce, e de relação offline ou fora da internet, como o das relações de consumo de telefonia, podem utilizar esta nova forma de solução de conflitos (LIMA; FEITOSA, 2016, p.62).

O Objetivo Geral deste trabalho é analisar a viabilidade da mediação online, demonstrando as vantagens da utilização dessa nova forma de solução de contendas.

No desenvolvimento de um novo procedimento de solução de conflitos online, com o aprimoramento do processo eletrônico, é preciso avançar a virtualização do Judiciário. Não consiste na simples utilização de meios de tecnologia da informação, como videoconferências, computadores ou processos digitalizados, mas todo o processo é efetuado de maneira virtual (LIMA; FEITOSA, 2016, p.62).

Os Objetivos Específicos deste trabalho são: Analisar as vantagens e desvantagens da mediação online; diferenciar a mediação presencial da eletrônica; e, listar as soluções para rompimento dos obstáculos dificultadores da aplicação do artigo 46 da Lei 13.140/2015, Lei da Mediação.

A forma de organização dos Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASCs) é idêntica àquelas em rede. Porém, a concentração de controle e poder do terceiro imparcial intervencionista pode graduar os modelos dos MASCs, gerando grande variação da participação decisória deles. Já na negociação, somente os envolvidos constroem a solução, não há a participação de um terceiro. Nas

Resoluções Online de Disputas (ODRs), é possível apresentar plataformas que possuam ou não um terceiro atuando, assim as partes têm maior ou menor autonomia (LIMA; FEITOSA, 2016, p.63).

Há a necessidade de mudança de paradigmas, em virtude da evolução das relações humanas, com o advento da internet e a crescente virtualização dos serviços e produtos à disposição da sociedade, com a percepção da importância de partir das formas tradicionais de resolução de conflitos para outras que estejam ligadas ao mundo cibernético, como a mediação online.

O estudo demonstra que a referida forma de resolução de conflitos propiciará a valorização do uso de novas tecnologias para acompanhar o avanço da sociedade.

A mediação online tem a chance de ser a principal forma de solução de alguns tipos de controvérsias, com o reconhecimento social acerca da importância do uso de novas tecnologias para a promoção da paz. Este instrumento é mais eficaz, rápido, democrático, e pode fortalecer as relações humanas.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa teórica, com revisão de literatura de artigos científicos e livros, cujos autores escreveram acerca dos métodos alternativos de resolução de conflitos, em especial a mediação online. O trabalho teve duração de seis meses.

O método utilizado no presente trabalho é o de pesquisa qualitativa de revisão de literatura. Na pesquisa qualitativa, diferentemente da quantitativa, o pesquisador não utiliza a literatura existente sobre o assunto objetivando a formulação de hipóteses, ou seja, para simplesmente testá-las, mas usa *insights* e informações como conhecimento sobre o contexto, e analisa as afirmações e observações do tema de pesquisa (FLICK, 2009, p.62).

### **A viabilidade da Mediação Online**

A partir da Carta Magna de 1988, com a democratização do Brasil, surgiram novos direitos, todavia, nem todos com meios visíveis de garantia, contribuindo para a crescente demanda do judiciário, com conflitos relacionados à formulação e executividade de políticas públicas (REIS, 2017, p.222).

Concorreu também no aumento de reclamações ao Poder Judiciário, o fenômeno inflacionário, quando foram editados planos e pacotes econômicos pelo

Estado. Possibilitou o aumento da conscientização do povo com relação aos direitos e garantias e, conseqüentemente favoreceu a ida ao Judiciário objetivando a reparação de prejuízos provocados pelo poder público (REIS, 2017, p.222).

De acordo com Nobre, o quantitativo de processos no Judiciário cresce progressivamente, comprovando que os meios alternativos para resolução de conflitos são ineficazes (NOBRE, 2017, p.259).

Para Reis, a cultura que reina no Judiciário é a do litígio, voltada basicamente ao contencioso. Denota que tal situação é fruto da tendência dos cursos jurídicos brasileiros que prepararam os profissionais do Direito para o litigioso, provocando grande volume de processos judiciais (REIS, 2017, p.223).

O Brasil é um dos recordistas do mundo no quesito quantidade de Faculdades de Direito, e nas últimas décadas teve um aumento assustador. Embora, nos exames da Ordem vigorem baixos índices de aprovação (REIS, 2017, p.223).

Reis afirma que para resolver os conflitos não é preciso buscar o Judiciário como o caminho natural (REIS, 2017, p.225).

Nos últimos anos foram desenvolvidos diversos estudos sobre técnicas para que as pessoas aprendam a solucionar seus contenciosos, incluindo uma disciplina na área de administração empresarial, para estudar a administração dos conflitos (NOBRE, 2017, p.260).

Somente os sem razoabilidade e que calculam a conveniência financeira da postergação de obrigações contratuais esperam muitos anos para que a sentença obrigue a honrar seus compromissos, têm interesse na morosidade do Poder Judiciário. Permitem o aumento brutal de custos dos investimentos no Brasil, o conhecido “custo Brasil” (REIS, 2017, p.225).

Com os métodos auto compositivos de solução de controvérsias, o conciliador ou o mediador, especificamente este, coloca as partes discordantes, face a face, mediando o diálogo para encontrar o que há em comum em suas contendas e não olhem somente para as diferenças, ou seja, as desigualdades. De forma que o problema seja examinado com a maior isenção pela terceira parte (NOBRE, 2017, p.259).

Controvérsias surgem notadamente nas áreas de telefonia, serviços bancários, previdenciários, de energia, contratos imobiliários, previdência social e dentre outros, com o aumento do consumo, com a expansão dos serviços e com a intensa urbanização (REIS, 2017, p.222).

No Brasil a geração de novas controvérsias ocorre também pelo país ser um dos campeões na edição de atos normativos, que muitas vezes são antagônicos, contraditórios e favorecem a divergência de interpretação (REIS, 2017, p.223).

A crise desperta o melhor das pessoas, como exemplo, Nobre cita a crise da água, que recentemente provocou mudanças de pensamento e atitude sobre o consumo deste bem essencial à vida. Comunidades se organizaram, lutando no momento de necessidade e conscientização (NOBRE, 2017, p.258).

O profissional do Direito deve ser preparado por cursos jurídicos atualizados, de maneira estruturada, para favorecer a prevenção de conflitos, não apenas o enfrentamento do litígio judicial (REIS, 2017, p.225).

Por outro lado, o mesmo autor, transcrevendo parte da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) destaca que compete ao Judiciário o estabelecimento de políticas públicas que tratem adequadamente os problemas jurídicos e contendas de interesse nacional. São de responsabilidade do Estado-Juiz, que organiza tanto a prestação de serviços nos processos judiciais, quanto outros meios de solução de conflitos, especialmente a mediação e a conciliação (REIS, 2017, p.229).

Nobre frisa a importância do definido na Lei 13.140/2015, especificamente no seu artigo 9º, o qual afirma que qualquer pessoa capaz poderá atuar como mediador extrajudicial, bastando que tenha a confiança dos conflitantes e seja capacitado para mediar, não é preciso ser integrante de conselho, entidade de classe ou qualquer associação (NOBRE, 2017, p.261).

O mediador tem a tarefa de clarear os motivos reais da disputa e as possíveis soluções, considerando o grau de conflitualidade entre as partes, sempre pautado pela civilidade e respeito recíprocos, no qual cada parte tenha o discernimento de seu interesse e desejo de momento. Tarefa que dificilmente seria assumida pelo magistrado num processo judicial (REIS, 2017, p.227).

Neste sentido, é lógica a promoção do encontro entre a tecnologia e a necessidade de resolução de conflitos para a promoção da paz nos ambientes micro e macro da sociedade (NOBRE, 2017, p.261).

Para que a distribuição da justiça seja eficiente e saudável é necessário disseminar a negociação, a mediação e a arbitragem como outras formas

de resolução de conflitos. Devem ser as iniciais e mais adequadas, precedem a criação do Estado (REIS, 2017, p.225).

Atendendo ao princípio da legalidade, consta no artigo 46 da Lei de Mediação, desde que as partes acordem, que a mediação poderá ser realizada pela internet ou qualquer meio de comunicação que transacione à distância (NOBRE, 2017, p.261).

Segundo Nobre, essa forma de resolução é um grande avanço nos conflitos online, consta no artigo 46 da Lei 13.140/2015, e deixa evidente que qualquer forma (videoconferência, Messenger, Facebook, WhatsApp, Skype) que favoreça a comunicação entre as partes, poderá ser utilizada, independentemente de onde as partes estiverem (NOBRE, 2017, p.261).

Não há dúvidas de que não existe impedimento em lei para a realização da mediação de forma eletrônica, desde que aceita pelas partes (NOBRE, 2017, p.263).

Na atualidade, a interação da comunidade de Direito com as inovações tecnológicas proporciona uma produção célere, com menos custos e mais ganho, pela multiplicação espetacular das formas de acesso à informação. Justifica a previsibilidade da permissão da transação à distância na mediação (REIS, 2017, p.234).

Os aspectos que conceituam o Dispute System Design (DSD) foram modificados pelas novas tecnologias, quebrando categorias estagnadas e imutáveis que poderiam ser consideradas ou não como Resolução Alternativa de Litígios (ADR). Está ocorrendo a alteração dos obstáculos desenvolvidos no contexto do DSD, como as diferenciações tradicionais entre o que é formal e informal e a revisão do que é resolução e o que é prevenção de conflitos. A tecnologia é introduzida como a quarta parte neste processo de decisão, considerada como a principal alteração. Nas negociações realizadas de forma automática, a terceira parte, constituída pelo ser humano conciliador, mediador ou árbitro, poderá ser substituída pelos meios de tecnologia. Assim o DSD tem um papel relevante, pois a inteligência artificial deverá ser considerada quando incorporada à resolução de litígios, elemento importante que trará consequências para o Direito nacional e internacional (AMORIM, 2017, p.532).

Uma excelente expectativa é que a utilização dos meios audiovisuais possa proporcionar a mediação nas pequenas comarcas, quando não existirem

profissionais treinados e capacitados tecnicamente para auxiliar os magistrados na resolução dos conflitos (NOBRE, 2017, p.262).

O trabalho dos servidores é aproveitado de forma mais eficiente, com lista de expedientes e pequenos atos processuais eliminados, e supressão das audiências de conciliação em virtude das soluções em ODR. Há a redução do elevado número de potenciais processos, vantagens adicionais para o Poder Judiciário (LIMA; FEITOSA, 2016, p.64).

É importante ressaltar que o instituto da mediação pressupõe a paridade de armas, por isso prosperará somente em ambientes que tenham razoabilidade de igualdade socioeconômica e intelectual, com a manutenção do equilíbrio da situação (REIS, 2017, p.237).

A arbitragem, a mediação, a conciliação ou a negociação estão dentre os procedimentos que podem aceitar o modelo da ODRs, são parcialmente ou totalmente intermediados por ferramentas automatizadas. Começam e encerram no ambiente virtual, sem a necessidade de etapa presencial ou forense (LIMA; FEITOSA, 2016, p.54).

Neste sentido, Nobre cita o enunciado 70 da I Jornada de Soluções Extrajudiciais de Conflitos do Superior Tribunal de Justiça para demonstrar que é preciso buscar a valorização e a aceitação dos acordos originários dos meios digitais, atuando de forma receptiva e equilibrada, quando houver questionamento sobre a juridicidade de decisões tomadas pelos meios de resolução de controvérsias online (NOBRE, 2017, p.263).

Infelizmente o enunciado citado denota um questionamento, por ser recente a utilização das novas tecnologias, principalmente quando um dos litigantes se arrepende da negociação realizada em meio virtual e utiliza do judiciário, pede revisão argumentando que as tratativas ocorreram por meios tecnológicos (NOBRE, 2017, p.263).

Para impedir que isso ocorra, é proposta por este enunciado uma postura receptiva do juiz frente ao uso de novas tecnologias (NOBRE, 2017, p.263).

Por conseguinte, acompanhando a era tecnológica, a Emenda nº 02/2016 do CNJ criou um sistema de mediação à distância (digital), propiciando acesso mais fácil à justiça, gratuitamente, para favorecer a mediação entre as partes legalmente constituídas, inclusive com possibilidade de homologação pelo juiz (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.10).



A finalidade primeira da mencionada emenda do CNJ é permitir o acesso à justiça, visando possibilitar de forma ampla a utilização de sistemas de internet que são acessados independentemente de lugar e tempo (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.10).

Para Nobre, a maior preocupação ao idealizar a mediação por meios digitais era a resistência que poderia vir do Judiciário, onde as mudanças ocorrem lentamente, pois é um poder tradicional que presa pela estabilidade histórica, evitando que avanços não amadurecidos pela sociedade sejam aplicados na justiça (NOBRE, 2017, p.264).

Com o intuito de quebrar tal resistência, foi criada uma conjuntura propícia ao aparecimento dos modelos dos Métodos de Solução de Conflitos em Rede, a realização de propagandas das novas formas de comunicação. Somente em 2016, no Brasil, o conceito ganhou visibilidade como meio não só de ampliação e democratização da adoção desses métodos de solução de conflitos, mas também da união às ações de virtualizar o Judiciário (LIMA; FEITOSA, 2016, p.54).

Segundo Amorim, o surgimento dos modos de Resolução Online de Conflitos (ODR) vincula-se intimamente ao desenvolvimento das formas de Resolução Alternativa de Controvérsias (ADR). Inicialmente, evocava diversas oportunidades nesses ambientes e era uma potência do ponto de vista econômico, com perspectiva de geração de inúmeros conflitos. Porém, reconhecia as várias possibilidades desses ambientes, e existia certa desconfiança sobre o uso dessas tecnologias na área da informação e comunicação para a resolução de controvérsias. Principalmente porque os meios tradicionais eram caracterizados pela comunicação F2F (face a face), e as trocas de informações não estavam favorecidas pelos recursos de tecnologia, mesmo com suas potencialidades (AMORIM, 2017, p.516).

O mesmo autor comenta que uma afirmação é meia-verdade, de que não prosperariam, especialmente no Brasil, os meios de Resolução Alternativa de Litígios (ADR), já que tradicionalmente o continente Latino Americano submete seus litígios ao Judiciário (AMORIM, 2017, p.527).

Enquanto Reis afirma que ainda que a legislação brasileira não considere a mediação como uma etapa obrigatória antes de ir ao Poder Judiciário, por um dos seus traços marcantes ser a voluntariedade, reduz de forma significativa os litígios com a propagação desse meio de resolução (REIS, 2017, p.229).

Por outro lado, Lima e Feitosa asseveram que o uso da tecnologia como quarta parte não é eficaz, ante a ausência de contato das partes, visto o isolamento uns dos outros, inclusive do terceiro imparcial (LIMA; FEITOSA, 2016, p.63).

Amorim afirma que a existência de algumas atividades profissionais sempre foi checada pelo caráter separativo das tecnologias, e não seria diferente com os especialistas em DSD. Pode acontecer, inclusive, dos sistemas de solução de conflitos dispensarem a intermediação humana, como ocorre nas negociações automatizadas (AMORIM, 2017, p.531).

Como benefícios da utilização dos meios digitais, destacam-se a diversidade de tempo e espaço, permitindo com que o Judiciário possa resolver os litígios jurisdicionais de forma célere e eficiente (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.11).

Todavia, um grande empecilho destacado por Amorim que justifica a resistência da adesão aos meios tecnológicos na resolução automática de conflitos, é o receio da troca do homem pela máquina. Situação que não é recente, haja vista ser assunto constante em obras de ficção científica literária e da indústria cinematográfica. Porém, vale discutir até que ponto esse medo pode ser contestável e como a inteligência artificial pode ser utilizada como meio de solução de conflitos, constituindo avanço necessário para os sistemas de ODR (AMORIM, 2017, p.532).

Além desta resistência, há dificuldade enfrentada pelos ODR no Brasil, qual seja, as taxas de desigualdade social, que são elevadas, uma vez que 50% da população não possui acesso à internet e parte significativa desse público vive na zona rural. Entretanto, a questão da deficiência tecnológica poderá ser resolvida com a expansão do uso dos dispositivos móveis (LIMA; FEITOSA, 2016, p.65).

É possível adotar ferramentas variadas para tratar da negociação e da mediação de forma online por meio de softwares com níveis diferenciados de automação. Na negociação de contendas que envolvem valores monetários, por exemplo, não há qualquer intervenção humana, funciona de forma automatizada, posto que o objetivo principal é a obtenção de acordo para o pagamento de valor (LIMA; FEITOSA, 2016, p.64).

Amorim afirma que os meios de ODR não são mencionados pela legislação brasileira. Contudo, destaca o desenvolvimento de experiências

importantes como a plataforma Consumidor.gov.br, que tem possibilitado índices razoáveis de resolução de conflitos (AMORIM, 2017, p.529).

A plataforma iniciou o funcionamento em maio de 2014, com a finalidade de promoção da resolução alternativa de conflitos dos consumidores que transacionaram via internet, buscando o diálogo entre as partes. Por ser uma plataforma de iniciativa do Estado, considera-se, por isso, um privilégio. Podem participar as empresas que de forma voluntária se associam, comprometem-se através da assinatura de um termo a proporcionar uma solução para a contenda no prazo de até dez dias (AMORIM, 2017, p.529).

As principais vantagens do uso das ODR são a economia financeira e de tempo, a utilidade do procedimento, os proveitos em comparação ao litígio e a autoridade das partes sobre o resultado. As dificuldades são a falta de contato entre os envolvidos (F2F), e as questões tecnológicas e jurídicas geradas pela falta de previsão legal que regulam as soluções em ODR. Contudo, as dificuldades podem ser superadas ou mimetizadas com a prática e a absorção de experiências, tecnologias e regulação de normas (LIMA; FEITOSA, 2016, p.64).

Pela Mediação Digital, o diálogo é livre, as partes analisam as propostas ofertadas e buscam uma solução que poderá ser homologada em juízo, sem necessidade de deslocamento, partindo apenas do uso de um computador com acesso à internet, por intermédio do site [www.cnj.jus.br/mediacaodigital/](http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/) (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.12).

Após essa fase, caso as partes não logrem êxito nas tratativas e achem necessário, poderão agendar uma mediação presencial, que acontecerá nos Cejusc's (Centros Judiciários de Conciliação) (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.12).

Também como vantagem da utilização da Resolução Alternativa de Litígios, especificamente com relação ao uso dos recursos tecnológicos, há o sigilo do processo, com acesso imediato às mensagens trocadas entre as três pessoas envolvidas (partes e conciliador ou mediador ou árbitro). Naqueles em que a questão emocional é pouco significativa, o sacrifício do sigilo é superado frente às vantagens do uso dos recursos digitais (AMORIM, 2017, p.532).

A troca de mensagem assíncrona é considerada vantajosa, pois há possibilidade de as partes pensarem mais cuidadosamente o texto enviado,

proporcionando, inclusive, a autoanálise das emoções que estimularam o conflito (LIMA; FEITOSA, 2016, p.65).

Na economia financeira, os meios de ODR favorecem custo inferior aos das soluções tradicionais de controvérsias, pois são mais informais e o acesso ocorre em qualquer lugar, inclusive em comarcas distintas, economizam valor de passagens para participar de audiências de mediações. Há inclusive economia de tempo, visto que não dependem dos horários de funcionamento da jurisdição (LIMA; FEITOSA, 2016, p.64).

Reconhecem algumas desvantagens, como a ausência de contato entre as partes de identificação da comunicação não verbal e das expressões corporais. Tais desvantagens podem ser minimizadas com a utilização de um recurso tecnológico, qual seja, a videoconferência (LIMA; FEITOSA, 2016, p.64).

Como pontos negativos do uso da plataforma digital, há a desigualdade dos usuários, principalmente no que diz respeito à falta da inscrição do Cadastro de Pessoa Física. E a necessidade de selecionar o gênero, não permitindo a utilização de identidade de gênero, como previsto no Decreto nº 8.727, de 28 de abril de 2016 (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.13).

Contudo, para que seja alcançado o potencial máximo das ferramentas de ODR, é preciso superar a falta de contato face a face, tal situação dificulta a compreensão de sentimentos fundamentais aos MASCs (LIMA; FEITOSA, 2016, p.67).

Com relação ao caso brasileiro, que tradicionalmente enfrentou fortes resistências ao uso das RAD, houve mudança significativa na forma como os profissionais do Direito lidam com esses meios de resolução de conflitos, principalmente após a conciliação, a mediação e a arbitragem mostrarem-se como formas eficazes na redução do quantitativo de processos judiciais (AMORIM, 2017, p.527).

Como barreira para o crescimento dos ADR no Brasil, aponta-se as contendas que envolvem a Administração Pública e os cidadãos, que representam boa parte dos processos tramitados no Poder Judiciário (AMORIM, 2017, p.528).

A principal temática envolvendo os atores é a prestação do serviço de saúde, apresentando crescimento significativo nos últimos dez anos, resultando numa constante preocupação dos agentes públicos e cidadãos (AMORIM, 2017, p.528).

Há também a limitação da aplicação da Mediação Online através da plataforma, que na sua fase pré-processual, fica restrita às ações envolvendo questões nas áreas de seguridade, de execuções fiscais e de relações de consumo, existindo entre as partes, a pessoa física e a pessoa jurídica ou a administração pública. (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.13).

Para tornar mais célere e eficaz a resolução dos litígios, possibilitando um acesso mais ágil à justiça, e para que os direitos fundamentais da população sejam respeitados, é necessário que a plataforma online não atenda somente litígios originados das relações de consumo e aqueles que envolvem os cidadãos e a Administração Pública (AMORIM, 2017, p.529).

Assunto este reforçado por Lima e Feitosa, que afirmam que houve o avanço do uso das ODR no setor privado, enquanto o setor público é carente desta ferramenta, por ser precedido de procedimentos mais rígidos e limitados quando se referem ao tratamento de conflitos. O avanço de políticas de governo contribuirá para a redução desta dificuldade (LIMA; FEITOSA, 2016, p.68).

A ODR é uma potência para modificar e renovar os meios tradicionais de resolução de litígios judiciais ou extrajudiciais. Há dominância das vantagens às dificuldades, não só considerando a superioridade daquelas, mas de maneira principal pela perspectiva de mitigação ou superação das dificuldades. Poderão surgir outras vantagens e dificuldades durante a evolução das ODR, uma vez que esse conceito é recente e está em formação (LIMA; FEITOSA, 2016, p.66).

Denota-se a relevância do uso da cibercultura, favorecida pela virtualidade real como meio de solução de litígios, com o uso da Mediação Online. Baseando-se num momento da história em que a sociedade está literalmente conectada, isto permite facilidade de acesso aos meios de informação, processamento e geração de novos conhecimentos (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.10).

Ainda que a inteligência artificial não represente o que se imaginou dela pela literatura e pela indústria cinematográfica, sua utilização não decorre de ficção científica. O Direito precisa responder sobre o aparecimento de implicações de maneira ética e jurídica (AMORIM, 2017, p.534).

Contudo, não se pode afirmar que as medidas aplicadas nas relações de consumo serão estendidas às demais relações jurídicas. Há uma lacuna sem

garantias que, economicamente, seja a forma mais adequada para resolver algumas disputas (AMORIM, 2017, p.536).

É inquestionável a importância de realizar pesquisas e estudos englobando métodos alternativos de litígios, notadamente da mediação online, buscando a paz social e a efetivação de acordos conquistados através do diálogo (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.3).

Nobre conclui que a mediação é uma forma moderna, eficaz, benéfica e fortalecedora das relações sociais infringidas por conflitos. Completa que a Mediação eletrônica resolve de maneira menos traumática as discordâncias, garantindo a aproximação das pessoas, de forma mais rápida, eficaz e democrática (NOBRE, 2017, p.264).

Por fim, a Mediação Digital viabiliza o acesso de forma rápida, independente do lugar e tempo, ao Judiciário. Torna-se verdadeira garantia de direitos e revolução da sociedade pela utilização da tecnologia (RODRIGUES; LORENZI; ROSA, 2017, p.14).

### **Considerações Finais.**

O presente trabalho analisou a viabilidade da mediação online e enumerou diversas vantagens e desvantagens de sua utilização como alternativa de resolução de conflitos. Dentre as principais vantagens há a redução do número de processos na justiça tradicional, e a celeridade e eficiência dos meios alternativos de resolução de conflitos online.

Para que haja o acompanhamento da era tecnológica pelos meios de resolução de conflitos frente à atual conectividade da sociedade, é viável a mediação online. Pois é uma ferramenta mais eficaz e célere que permite ao Judiciário estar antenado às revoluções da tecnologia processual.

O Objetivo Geral deste trabalho foi analisar a viabilidade da mediação online. Portanto, demonstrou os ganhos obtidos com o uso dessa forma inovadora de solução de conflitos. Analisou as vantagens e desvantagens da mediação online, diferenciando a mediação presencial da efetuada de forma digital e listou

soluções para quebrar as barreiras que impedem a aplicação dessa modalidade de resolução de conflitos.

Essa pesquisa permitiu a quebra de paradigmas, visto que realçou a importância da utilização da mediação digital como uma forma alternativa e primeira de resolução de conflitos, contribuindo para a valorização e virtualização dos meios de resolução de contendas, principalmente aquelas que acompanham o avanço da sociedade e possibilitam a promoção da paz social, com o fortalecimento das relações humanas.

As desvantagens elencadas não superam as vantagens da economia financeira e de tempo. Há maior controle dos litigantes sobre o resultado e a tomada de decisão, a segurança, a eficácia e a celeridade da mediação online. Com isso, despertou o sentimento de respeito às relações humanas e o crescimento da sociedade em relação ao mundo tecnológico.

## **Referências**

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar Revista de Ciências Jurídicas**. Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017.

BRASIL. LEI Nº 13.105, de 16.03.2015. Novo Código de Processo Civil. DOU de 17.03.2015.

BRASIL. LEI Nº 13.140, de 26.06.2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. DOU de 29.06.2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. RESOLUÇÃO Nº 125, de 29/11/2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Origem: Presidência.

FLICK, Uwe. **Introdução a Pesquisa Qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: ARTMED Editora S.A. 2009.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como escrever um Artigo de Revisão de Literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Ano II, Vol.II, n.5, 2019.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como fazer um Projeto de Pesquisa de um Artigo de Revisão de Literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Ano II, Vol.II, n.5, 2019.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. **Manual de Artigo de Revisão de Literatura**. Brasília: Processus, 2019.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. **Metodologia Científica e Redação Acadêmica**. 8. ed. Brasília: JRG, 2019.

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, set. 2016.

NOBRE, Marcelo. Novas considerações sobre a mediação ON-LINE. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira, SALOMÃO, Luis Felipe. **Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira**. 2. ed. Rev. e atual. [2. Reimpr.] São Paulo: Atlas, 2017.

REIS, Adacir. Mediação e impactos positivos para o judiciário. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira, SALOMÃO, Luis Felipe. **Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira**. 2. ed. Rev. e atual. [2. Reimpr.] São Paulo: Atlas, 2017.

RODRIGUES, Alexsandra Gato; LORENZI, Bianca Cassiana; ROSA, Felipe Luiz da. Mediação Digital: A sociedade moderna a um clique da justiça. **4º Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade**. Edição 2017.