

A POSSIBILIDADE DA CONTINUIDADE DE AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO JUDICIAL TELEPRESENCIAL NO PERÍODO PÓS-PANDEMIA

THE POSSIBILITY OF CONTINUITY OF TELEPRESENTIAL JUDICIAL CONCILIATION HEARINGS IN THE POST-PANDEMIC PERIOD

Hanna Taveira de Paula¹

Maria Eduarda Santos do Nascimento²

RESUMO: O presente artigo visa analisar a questão das audiências telepresenciais de conciliação judicial realizadas durante a pandemia, com o objetivo de defender a possibilidade de sua continuação em um momento posterior ao de crise de saúde pública atual. Assim, a partir de pesquisa bibliográfica, do emprego do método lógico-dedutivo e da utilização da resolução N° 314 do CNJ e da Lei nº 13.994/2020 como assentamento normativo, será discorrido sobre os desafios que esse instituto terá que enfrentar e também sobre a necessidade de sua permanência, com o interesse de concretizar os direitos fundamentais e efetivar um acesso à justiça amplo.

PALAVRAS-CHAVE: Conciliação tele presencial. Acesso à justiça. Pandemia. Métodos autocompositivos.

ABSTRACT: This article aims to analyze the matter of telepresential hearings held during the pandemic, with the intetion to defend the possibility of continuing them after the current public health crisis. Thus, based on bibliographic research, the use of the logical-deductive method and the utilization of Resolution No. 314 of the CNJ and Law No. 13.994/2020 as a normative support, it will discuss about the challenges that this institute will have to face and also about the need for its permanence, in the interest of accomplishing fundamental rights and providing broad access to justice.

KEYWORDS: Tele presential conciliation; access to justice; pandemic; autocompositive methods.

¹ Graduanda em Direito (Universidade Federal de Alagoas - UFAL). E-mail: hannatpaula@bol.com.br

² Graduanda em Direito (Universidade Federal de Alagoas - UFAL). E-mail: maria.eduarda@fda.ufal.br

INTRODUÇÃO

É improvável que, há um ano, em novembro de 2019, alguém tivesse previsto a situação que o Brasil e o mundo estão passando agora, em novembro de 2020. Com a pandemia do coronavírus, COVID-19, denominado SARS-CoV-2, a quarentena e o isolamento social, a realidade mundial mudou de maneira drástica em apenas alguns meses.

O coronavírus, detectado pela primeira vez em Wuhan, na China, em 31 de dezembro de 2019, foi reconhecido pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como causador de uma pandemia em 11 de março de 2020. No Brasil, o primeiro caso foi confirmado pelo Ministério da Saúde em 26 de fevereiro de 2020, em São Paulo, enquanto a primeira morte por coronavírus aconteceu em 16 de março de 2020, também em São Paulo.

Ademais, em 6 de fevereiro de 2020, antes mesmo da confirmação do primeiro caso em território brasileiro, o Presidente da República sancionou a Lei 13.979,³ que ficou conhecida como Lei Nacional de Quarentena. A supracitada lei busca criar barreiras à proliferação do coronavírus e enfrentar a “emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019”. Para isso, em seu corpo, a lei traz várias medidas, sendo as principais a quarentena e o isolamento, definidas no segundo artigo da lei:

Art. 2º Para fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - isolamento: separação de pessoas doentes ou contaminadas, ou de bagagens, meios de transporte, mercadorias ou encomendas postais afetadas, de outros, de maneira a evitar a contaminação ou a propagação do coronavírus; e

II - quarentena: restrição de atividades ou separação de pessoas suspeitas de contaminação das pessoas que não estejam doentes, ou de bagagens, contêineres, animais, meios de transporte ou mercadorias suspeitos de contaminação, de maneira a evitar a possível contaminação ou a propagação do coronavírus. (BRASIL, Lei 13.979, 2020, art.2).

Assim, a obrigatoriedade legal, acrescida ao pânico causado pelos diversos casos e consequentes mortes no exterior, que começavam a acontecer também no Brasil, fizeram grande parte da população se recolher às suas casas. Segundo um estudo realizado pela Demanda Pesquisa e Desenvolvimento, em março de 2020, noventa e oito por cento dos entrevistados disseram ter modificado sua rotina diária por medo ser contaminado. Entre as atividades que passaram a ser evitadas estão aquelas realizadas ao ar livre (oitenta e sete por cento), o

³ BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm. Acesso em: 27 set. 2020.

comparecimento a eventos (oitenta e três por cento) e a frequência de bares e restaurantes (oitenta e dois por cento), apontados como as três principais.⁴

Além disso, no plano econômico, ainda é difícil dimensionar as consequências das modificações devido à pandemia, justo porque foi indispensável o fechamento das atividades comerciais para que se pudesse atenuar o contágio. Desse modo, com a impossibilidade de trabalhar, os efeitos foram o crescente endividamento da população e altas taxas de desemprego. Somado a isso, o aumento de preço de alimentos da cesta básica, mudou o padrão de consumo geral, assim tornando necessário consumir apenas o essencial.

Do mesmo modo, outras alterações foram necessárias para se adaptar à vida durante a quarentena. A maioria dos trabalhos que puderam ser realizados não presencialmente foram transferidos para regime de teletrabalho ou *home office*; as pessoas passaram a optar por pedir comida ou fazer suas feiras através de aplicativos; e os amigos acharam maneiras virtuais de se encontrar e manter o contato, evitando encontros presenciais. A tendência global se tornou usar a internet e as tecnologias disponíveis para compensar as necessidades que antes eram majoritariamente supridas com interação face a face.

Com o Direito e com os métodos autocompositivos não foi diferente. Sob essa perspectiva, a grande notoriedade atribuída a esses métodos, em especial, a conciliação, caracterizou as mudanças no cenário jurídico. Apesar de as soluções consensuais telepresenciais não serem uma inovação da pandemia, uma vez que há previsão anterior para audiência por meio eletrônico, conforme consta no artigo 334, § 7º do CPC/2015,⁵ tais meios consensuais de litígio se tornaram alternativas viáveis para a continuidade do serviço jurídico, mesmo em um período tão conturbado, no qual o afastamento social impediu as reuniões presenciais.

Em síntese, o ambiente caótico de pandemia resgatou nos indivíduos a ideia de coletividade, bem como avivou sentimentos como a empatia e a solidariedade, os quais estavam olvidados na sociedade hodierna. E, por fim, promoveu uma busca por conforto emocional, que se materializa com a ânsia para a resolução ou diminuição de conflitos. Paralelo a isso, os impactos econômicos também influenciaram na procura por acordos jurídicos.

⁴ TERRA, Thiago. Pesquisa mostra impactos da pandemia no comportamento dos brasileiros. **Mundo Marketing**, abr. 2020. Disponível em: <https://www.mundodomarketing.com.br/reportagens/comportamento-do-consumidor/38628/pesquisa-mostra-impactos-da-pandemia-no-comportamento-dos-brasileiros.html>. Acesso em: 29 set. 2020.

⁵ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil.. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 24 set. 2020.

Nesse sentido, o objetivo do presente artigo é questionar acerca da possibilidade de a conciliação tele presencial se apresentar como uma solução permanente para a busca por acordos e pacificação social, mesmo após o fim da pandemia mundial de coronavírus. Para tal, será utilizada uma metodologia lógico-dedutiva, através de extensa pesquisa documental, baseada parcialmente nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Alagoas durante o isolamento social, e bibliográfica. A partir disso, busca-se não apenas entender o que é e como ocorre a conciliação por meio digital, mas também dimensionar os desafios necessários para sua implementação e disponibilização a toda a população brasileira.

1 A CONCILIAÇÃO

Desse modo, para compreender a conciliação tele presencial, é preciso antes compreender a conciliação como um todo. Segundo a maior parte da doutrina, os métodos autocompositivos, apesar de terem previsão legal anterior, foram definitivamente exaltados no Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015).

Nesse contexto, nos cinco anos transcorridos desde a sanção do supracitado Código, muito foi alcançado. Ainda que a mentalidade litigiosa não tenha sido completamente mitigada na população brasileira, os esforços do CPC/2015 conseguiram propagar os meios autocompositivos entre a população, os operadores do Direito e seus estudantes.

Assim sendo, a conciliação também recebeu seu merecido lugar ao sol, como fica claro no documento Justiça em números 2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ):

Há de se destacar o impacto do novo Código de Processo Civil (CPC), que entrou em vigor em março de 2016 e tornou obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação. Em três anos, o número de sentenças homologatórias de acordo cresceu 5,6%, passando de 3.680.138 no ano de 2016 para 3.887.226 em 2019. Em relação ao ano anterior, houve aumento de 228.782 sentenças homologatórias de acordo (6,3%).⁶

A conciliação é um método autocompositivo que se assemelha a uma conversa ou negociação na qual uma terceira pessoa imparcial participa para ajudar a propiciar e manter um diálogo saudável entre as partes, para que elas consigam chegar a um acordo. O conciliador pode também, se preciso for apresentar ideias para auxiliar na solução do conflito.⁷

Ainda que o verdadeiro objetivo da conciliação seja o apaziguamento dos conflitos de maneira positiva e pacífica, através do empoderamento dos conciliados, esse método, em

⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números 2020**. Brasília/DF, 2020, p. 171. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmoros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 24 set. 2020.

⁷ **O QUE é conciliação?** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/o-que-e-conciliacao/>. Acesso em: 24 set. 2020.

consonância com o §2º do art. 165 do CPC/2015, é voltado preferencialmente para casos nos quais não haja vínculo anterior entre as partes, como entre dois desconhecidos após um acidente de carro, por exemplo. Desse modo, a conciliação é predominantemente utilizada em relações comerciais e em conflitos na área do consumidor.⁸

Assim, a conciliação busca tornar os conciliados partes ativas da solução do próprio conflito, concedendo mais efetividade à solução alcançada, sem a necessidade de que um terceiro exterior ao conflito, o juiz, imponha-lhes uma solução que nem sempre é mutuamente benéfica.

Isso não significa, entretanto, que o conciliador não tenha um papel fundamental na conciliação. Pelo contrário, ele é extremamente importante para criar um ambiente propício para o diálogo e para a harmonização do conflito, facilitando aos conciliados a conversa e o entendimento. O conciliador também pode intervir durante a conciliação, caso seja necessário, dando sugestões ou propondo soluções que possam encerrar o conflito, ainda que caiba às partes o poder de aceitar ou não a proposta.

[...] No evento de autocomposição, um terceiro intermedeia o processo de troca de informações e facilita que as partes compreendam seus interesses recíprocos, e não somente as posições, que criem opções aceitáveis, empreguem critérios objetivos e, ao fim, estruturem uma solução legítima para o problema.⁹

Destarte, a conciliação é extremamente benéfica às partes envolvidas pois permite que elas cheguem a um acordo que finde o conflito, sendo este dotado de qualidade e efetividade, visto que foi construído conjuntamente, a partir da percepção da não adversidade e dos interesses mutuamente favoráveis. Ademais, a conciliação é, em geral, mais rápida, mais barata, mais prática, mais eficiente e menos burocrática do que um processo judicial.

Nesse sentido, a busca pela conciliação não é benéfica apenas para os envolvidos diretamente no conflito, mas também para o Poder Judiciário e para a população em geral, uma vez que, sendo mais célere e econômica, ajuda a desafogar o Judiciário, que padece com muitos processos sem solução.¹⁰ Assim, a conciliação, quando feita de maneira adequada, ainda que não atenda a todos os conflitos, é amplamente benéfica.

⁸ RODRIGUES, Marcos Vinícius. **Conciliação e mediação**. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10394/Conciliacao-e-mediacao>. Acesso em: 24 set. 2020.

⁹ SCHIEFLER, Gustavo. Conciliação online nos Juizados Especiais é uma adaptação evolutiva do Judiciário. **Jota**, [S.I.], mai. 2020. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/conciliacao-online-nos-juizados-especiais-e-uma-adaptacao-evolutiva-do-judiciario-11052020>. Acesso em: 24 set. 2020.

¹⁰ RABBI, João Vitor Leal. **Conciliação**: Um meio eficiente e rápido para solução de conflitos entre as partes. Disponível em: <https://joaovitorleal.jusbrasil.com.br/artigos/861449483/conciliacao-um-meio-eficiente-e-rapido-para-solucao-de-conflitos-entre-as-partes>. Acesso em: 24 set. 2020.

Para que seja feita apropriadamente, a conciliação segue alguns princípios norteadores, que regem tanto o processo conciliatório, quanto os conciliadores e os conciliados. O entendimento destes princípios é essencial para compreender o instituto da conciliação, assim como seu procedimento e, posteriormente, se aprofundar na conciliação tele presencial.

1.1 OS PRINCÍPIOS DA CONCILIAÇÃO

Esses princípios, constantes no caput do art. 166 do CPC/2015, são os norteadores do processo de conciliação. São eles os princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

Por independência se entende que a atuação dos conciliadores deve ser livre e autônoma, não subordinada a nenhum tipo de pressão, seja interna ou externa, para garantir a qualidade do acordo. Imparcialidade, por outro lado, significa que o conciliador deve ser apartidário durante a conciliação, sem beneficiar ou prejudicar nenhum dos lados, respeitando os pontos de vista, para garantir que o acordo seja justo.

Já a autonomia da vontade quer dizer que as partes devem ser livres para chegar às suas próprias conclusões e tomar suas decisões sem serem coagidas por ninguém, decidindo as próprias regras do processo de conciliação, podendo as partes, inclusive, desistir ou interromper o processo, caso lhes for necessário. A confidencialidade diz respeito às informações produzidas durante a conciliação, que só poderão ser utilizadas de acordo com o previsto pela deliberação das partes acerca do assunto. Além disso, o conciliador está vedado de expor o que presenciar na audiência de conciliação.

A oralidade marca, ao mesmo tempo, a necessidade de comunicação entre as partes e que as audiências devem ser feitas por fala, ou seja, oralmente, numa estrutura de comunicação aberta e flexível.¹¹ Já no que diz respeito à informalidade, a conciliação deve ser feita com regras flexíveis, a serem acordadas entre os conciliados, e de maneira informal, sem uso de linguagem complicada ou necessidade das típicas roupas formais de um processo judicial.

Por último, o princípio da decisão informada significa que as partes devem estar plenamente conscientes quanto aos seus direitos e sobre o processo de conciliação como um

¹¹ MARTINS, Renan Buhnemann. Conciliação e Mediação na ótica do Novo CPC. **Jus Brasil**, (s.d.). Disponível em: <https://rbmartins1992.jusbrasil.com.br/artigos/309063697/conciliacao-e-mediacao-na-otica-do-novo-cpc>. Acesso em: 24 set. 2020.

todo, como ele vai acontecer, quais são as consequências de firmar ou não firmar um acordo e o que há de fato no acordo.

Além disso, no Código de Ética de conciliadores e mediadores judiciais, constante no anexo III da Resolução nº 125/2010 do CNJ, constam os princípios que regem a ação dos conciliadores. Alguns deles coincidem com os trazidos no CPC/2015, enquanto outros são exclusivos da resolução.

Os coincidentes nos dois códigos são os princípios da confidencialidade, da decisão informada, da imparcialidade e da independência e autonomia, fundidas no Código de Ética em apenas um princípio. Os inéditos são o princípio da competência, que versa sobre a necessidade do conciliador estar plenamente capacitado e sempre em constante aprimoramento de suas habilidades; do respeito à ordem pública e às leis vigentes, que busca garantir que o eventual acordo homologado na conciliação não viole a ordem pública ou contrarie as leis vigentes; do empoderamento, que trata do dever do conciliador de instruir os conciliados para resolverem melhor seus futuros conflitos; e da validação, que diz respeito ao “dever de estimular os interessados [a] perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito”.¹²

Após a leitura dos princípios acima expostos, se mostra possível agora abordar a conciliação em meio digital, tendo em vista que a conciliação, mesmo nesse “novo” ambiente, respeita todos esses princípios.

2 A CONCILIAÇÃO EM MEIO DIGITAL

Como já afirmado, a conciliação consiste em uma prestação de serviço jurídico mais humanizado, que supera a formalidade judicial e busca uma solução através do diálogo, ultrapassando, assim, um escopo meramente jurídico. São soluções baseadas no consenso de escolhas, produto da autonomia e não de um sistema jurídico, o qual se apresenta distante da realidade social, e conseqüentemente, é desacreditado.

O novo Código de Processo Civil instituiu a conciliação como um instrumento de resolução de conflitos, com o objetivo de mitigar a morosidade do sistema, a partir do acesso à justiça de maneira mais simples e menos burocrática. Além disso, inovou no modo de condução desse processo, não o restringindo ao contexto presencial; ao contrário, possibilitou que as audiências fossem realizadas por meio eletrônico, como está expresso no artigo 334, §7º: “A

¹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução Nº 125 de 29/11/2010. **Atos CNJ**, Brasília/DF, nov. 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 24 set. 2020.

audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei”.¹³

É fato que tal reação jurídica à crescente virtualização na cultura humana promoveu uma inovação nas formas de soluções tradicionais. Com isso, fica visível a preocupação do legislador em atribuir um novo meio de realização de audiências adequado para esse contexto, o que demonstra uma ampliação no acesso à justiça. Da mesma forma, essa mudança acompanha um momento anterior de modernização, marcado pela presença de ODR (Online Dispute Resolution ou Resolução de Conflitos em Rede), que começou a ganhar forma na década de 90.

Este novo formato de solução de conflitos em análise pode ser utilizado para gerir tanto conflitos que tiveram sua origem online, tais como os oriundos de relações de consumo em *e-commerce*, quanto aqueles nascidos de relações offline ou fora do ciberespaço, como conflitos de consumo entre empresas de telefonia e consumidores, por exemplo.¹⁴

Dessa forma, é observável que a resolução de conflitos online já era uma tendência em um período muito anterior à pandemia do coronavírus; no entanto, devido às restrições de atividades presenciais, o processo de virtualização da conciliação foi impulsionado e, com isso, a utilização de via eletrônica passou a ser fundamental para a continuação da prestação jurisdicional durante esse período. Nesse contexto, o Estado brasileiro compreendeu tal tendência e optou pela modalidade de audiências tele presenciais, ampliando a transição para o ambiente virtual por meio da Lei Federal nº 13.994/2020. Este dispositivo, conforme seu primeiro artigo, altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. E, logo em seguida, afirma, no art. 2º:

Os arts. 22 e 23 da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, passam a vigorar com as seguintes alterações: Art. 22. [...] §2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes.¹⁵

Ainda nessa lógica, a Resolução Nº 314 de 2020 do CNJ é outro mecanismo que está inserido nesse contexto, visto que ela garante o meio de acesso às audiências não presenciais no artigo 6º, § 2o:

¹³ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 24 set. 2020.

¹⁴ 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. 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360/5586>. Acesso em: 27 set. 2020.

¹⁵ BRASIL. **Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020**. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13994.htm. Acesso em: 24 set. 2020.

Para realização de atos virtuais por meio de videoconferência está assegurada a utilização por todos juízos e tribunais da ferramenta Cisco Webex, disponibilizada pelo Conselho Nacional de Justiça por meio de seu sítio eletrônico na internet (www.cnj.jus.br/plataforma-videoconferencia-nacional/), nos termos do Termo de Cooperação Técnica no 007/2020, ou outra ferramenta equivalente, e cujos arquivos deverão ser imediatamente disponibilizados no andamento processual, com acesso às partes e procuradores habilitados.¹⁶

Diante da exposição dos instrumentos legais que abordam e fundamentam a conciliação online, é imprescindível uma abordagem sobre as plataformas e os procedimentos de acesso a essas audiências.

2.1 PROCEDIMENTOS DE REALIZAÇÃO E PLATAFORMAS

A partir do reconhecimento da pandemia de COVID-19, as reuniões presenciais foram suspensas e deslocadas para o ambiente virtual, sendo essa a única forma possível de realização. Além disso, é importante acentuar que as audiências de conciliação podem ser obrigatórias ou voluntárias. A primeira, que está assentada no artigo 334 do CPC 2015, é relativa a um conflito que já possui pedido de resolução na justiça, a reunião ocorre na fase pré-processual. Já a segunda, ou ocorre em um momento antes da judicialização do conflito, comumente exemplificada pelos conflitos econômicos do consumidor, ou é resultado de um conflito judicial já existente na fase processual.

Dentro dessa perspectiva, as audiências são realizadas pelo sistema Cisco Webex, que é uma garantia da resolução N° 314 do CNJ.

O Cisco Webex Meetings é uma ferramenta que permite fazer web conferências e reuniões online de forma fácil e rápida. Possui diversos recursos tanto para o apresentador, quanto para o convidado. Ele também está disponível para diversas plataformas e sistemas operacionais: IOS, Android, Blackberry, PC e Apple. A plataforma de videoconferência Webex permite a participação também por meio de chamada telefônica, caso algum participante não disponha de equipamentos com acesso à internet. Os dados para conexão (número do telefone e código identificador da reunião) podem ser obtidos com o organizador da audiência na respectiva Vara do Trabalho ou Secretaria de Turma.¹⁷

No tocante às reuniões de conciliação em Alagoas, estas acontecem por intermédio dos Centros Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (CEJUSC). O Tribunal de Justiça (TJAL) oferece um endereço eletrônico para o agendamento,¹⁸ por esse meio é

¹⁶ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Resolução N° 314 de 20/04/2020. **Atos CNJ**, Brasília/DF, nov. 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3283>. Acesso em: 25 set. 2020.

¹⁷ JUSTIÇA DO TRABALHO DA 19° REGIÃO (AL). **Tutorial do Usuário Participante**. Disponível em: <https://site.trt19.jus.br/sites/default/files/2020-05/Audi%C3%A2ncias%20e%20Sess%C3%B5es%20Telepresenciais%20no%20Webex%20%28Plataforma%20CNJ%29%20-%20Manual%20do%20Participante.pdf>. Acesso em: 25 set. 2020.

¹⁸ Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/index.php?pag=agendarconciliacao>.

possível resolver novas disputas e dar continuidade às ações judiciais que já estavam em curso antes da crise causada pelo coronavírus. Contudo, o TJAL não se limitou ao sistema do CNJ, mas inovou com a autorização para a realização de audiência de conciliação por videoconferência de processos das Varas de Família da Capital por meio do aplicativo WhatsApp.¹⁹

Outro canal de resolução é ofertado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região. Assim, o acesso ocorre mediante a solicitação por e-mail ou telefone, faz-se necessário informar o número do processo, a localização, o nome das partes e advogados, além de contatos atualizados do autor e do réu. Com a posse dessas informações, o CEJUSC agendará uma audiência e notificará às partes sobre a data e o horário. Também há um endereço eletrônico que disponibiliza o acesso às salas, caso o participante não tenha o convite por e-mail.²⁰

Diante dessa disponibilidade de ferramentas, verifica-se que mesmo com os impactos da suspensão ocasionada pelo avanço do coronavírus, os números dos índices de conciliação nos juizados especiais, que é calculado pelo percentual de sentenças resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças proferidas, continuaram altos. Com base em dados disponibilizados pelo TJAL, por meio de boletins mensais,²¹ a média dos índices analisados durante os meses de março a setembro foi de vinte por cento nos anos de 2019 e 2020. Esses resultados mostram que a conciliação virtual já possui o mesmo alcance da presencial, dessa forma, a realização dela é essencial para o funcionamento da justiça.

Já a conciliação anterior ao processo judicial ocorre também através do uso de plataformas. O estado de Alagoas incentivou o uso do endereço *Consumidor.gov.br*. Em definição:

É uma ferramenta disponibilizada pelo Ministério da Justiça de comunicação direta com as empresas participantes e com rápida resposta no período de até 10 dias[...]. O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.²²

Tendo em vista um cenário de crise e de contenção de gastos, para que fosse possível manter uma condição mínima, foi preciso a interrupção de serviços não essenciais. Por essa

¹⁹ JUSTIÇA autoriza audiências via whatsapp em processos das Varas de Família. **TNH1**, 26 de março de 2020. Disponível em: <https://www.tnh1.com.br/noticia/nid/justica-autoriza-audiencias-via-whatsapp-em-processos-das-varas-de-familia/>. Acesso em: 25 set. 2020.

²⁰ Disponível em: <https://site.trt19.jus.br/audienciasSessoesTelepresenciais>.

²¹ Disponível em: <https://apmp.tjal.jus.br/apmp.php?pag=APMPBoletimMensal>.

²² CONHEÇA o consumidor.gov.br. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 26/09/2020.

lógica, é admirável o incentivo e a oferta do Estado de um serviço gratuito de diálogo entre o cidadão e as empresas para a resolução de conflitos.

Além disso, o Estado ainda afirmou sua presença nas audiências virtuais através de uma parceria com empresas privadas como a Concilie, que consiste em uma ferramenta online de resolução de conflitos. Assim sendo:

Enquanto perdurar a pandemia de covid-19, de acordo com as diretrizes da Portaria Nº 61 de 31/03/2020 e da Resolução Nº 105 de 06/04/2010 do CNJ, os tribunais que se inscreverem na plataforma digital Concilie Online poderão realizar audiências e sessões de conciliação online por videoconferência ou chat gratuitamente.²³

Por intermédio dessas interações público-privado, a conciliação tele presencial demonstra sua assiduidade em permitir o acesso à justiça de maneira ampla mesmo em situações adversas e, por conseguinte, confirma sua função de efetivar os direitos fundamentais. Posto isto, é indispensável apresentar os seus aspectos para assim compreender melhor a sua importância, e, a partir disso, verificar possíveis falhas que implicam em desafios.

2.2 ASPECTOS DA TRANSIÇÃO DA CONCILIAÇÃO PARA O MODO TELEPRESENCIAL

A conciliação online segue fielmente os mesmos princípios daquela realizada presencialmente, como também coaduna os mesmos interesses de efetivar o diálogo e de superar uma judicialização excessiva.

A partir desse cenário, a mudança para as audiências tele presenciais diminuiu os obstáculos ainda existentes, que já são menores por se tratar de um método alternativo quando comparado ao procedimento comum de justiça, são eles: físicos, relativos à distância e à disponibilidade de tempo; econômico, relacionado aos custos com o deslocamento; e, psicológico, referente ao impacto gerado pela imagem intimidante dos espaços jurídicos. Sendo assim, as audiências virtuais oferecem uma economia de tempo e um menor custo com os deslocamentos, como também, ofertam um maior conforto durante o processo, distante da arquitetura formal do judiciário.

De outro modo, essa transição demonstra uma adequação ao cenário social atual, de informatização da comunicação, do consumo, das interações sociais e dos hábitos em geral. Esse cenário foi intensificado durante o isolamento, como mostra as pesquisas feitas pelo instituto Kantar, que indicaram a ocorrência da digitalização dos comportamentos, por meio do

²³ Disponível em: <https://www.concilie.com.br/>.

aumento do consumo de mídias em todos os meios de comunicação, principalmente o das plataformas de vídeo chamadas.²⁴ Assim, é notória também essa modificação em outras atividades que passaram a ser essencialmente realizadas digitalmente. Desse modo, a inclusão das audiências nesse ambiente oferece uma possibilidade de acesso à justiça para aqueles que fazem parte desse fenômeno da virtualização.

Outro fator que evidencia uma característica das audiências não presenciais é relativo à superação das distâncias geográficas, já que esse contexto viabiliza uma reunião entre as partes localizadas em regiões muito distantes, até mesmo em caso internacional, sem oferecer desgastes ou prejuízos ocasionados pelo deslocamento. Posto isto, é notório que os aspectos o modo telepresencial atua como um facilitador das resoluções de conflitos. Contudo, mesmo com o cenário apresentado, ainda há desafios que precisam ser superados para que seja possível a permanência dessa forma de conciliação em um período posterior.

3 OS DESAFIOS PARA A UTILIZAÇÃO DA CONCILIAÇÃO TELEPRESENCIAL

Nesse contexto, apesar do panorama positivo no que diz respeito à conciliação telepresencial, visto que essa ajuda a promover o acesso à justiça, seu uso indistinto entre os cidadãos brasileiros ainda enfrentará alguns desafios pela frente.

Dentre eles, é possível destacar a grande exclusão digital que existe no Brasil, a necessidade de ser capaz de fazer a população conhecer e confiar na conciliação em meio digital e também as dificuldades de adaptação que os conciliadores terão que superar devido a algumas limitações existentes no meio digital em contraposição ao encontro presencial. Desse modo, a seguir, um pouco mais será discutido sobre esses desafios.

3.1 A EXCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL

O fator do acesso digital é extremamente importante no que tange à conciliação telepresencial, uma vez que é através desse meio que ela pode ser feita. Nesse sentido, o acesso à internet e a aparelhos digitais, tais como computadores, tablets e celulares, entre outros, se faz essencial para a possibilidade de uma conciliação telepresencial.

²⁴ MUDANÇAS de comportamento e na forma de consumir mídia durante a quarentena indicam novas tendências. Disponível em: <https://www.kantaribopemedia.com/mudancas-de-comportamento-e-na-forma-de-consumir-midia-durante-a-quarentena-indicam-novas-tendencias/>. Acesso em: 26/09/2020.

No entanto, o acesso aos meios digitais no Brasil ainda é precário e a exclusão digital se faz presente de maneira bastante contundente. Isso se mostrou extremamente claro com a pandemia, na qual a maioria das atividades foram transferidas o meio digital e muitas pessoas foram deixadas à margem desse processo. Assim, a preocupação com a exclusão digital se tornou um tópico bastante em alta.

Segundo números da pesquisa TIC Domicílios 2019, do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic),²⁵ liberada em maio do presente ano de 2020, apenas trinta e nove por cento dos domicílios possuem computador (compreendido como tablet, computador de mesa e notebook).

Além de tudo, a situação, quando analisada a partir das classes sociais, em consonância com a enorme desigualdade social que o Brasil enfrenta, é bem díspar: enquanto na classe A noventa e cinco por cento das casas possuem um computador, na classe DE, apenas quatorze por cento o tem. As pessoas deste grupo, de maneira geral, são deixadas à margem da sociedade (ainda mais no contexto da pandemia) e, assim, teriam ainda mais dificuldades de acessar a conciliação online, por exemplo.

Ainda segundo a pesquisa, o Brasil conta com quase cento e trinta e quatro milhões de usuários de internet em 2019. No entanto, outros quarenta e sete milhões, o correspondente a vinte e seis por cento dos brasileiros, não usam a internet. Esse número é bastante alto e evidencia a exclusão digital no país.

Além disso, é interessante apontar a porcentagem de usuários de internet por faixa etária. O grupo entre dezesseis e vinte e quatro anos é o que mais utiliza a internet (noventa e dois por cento), enquanto no que diz respeito ao grupo dos considerados idosos, ou seja, as pessoas com sessenta anos ou mais, apenas trinta e quatro por cento deles são usuários da internet. Esse é um número preocupante pois indica a exclusão dos idosos nos meios de tecnologia de informação, muito provavelmente devido à falta de instrução no uso dos aparelhos tecnológicos e da internet.

Desse modo, a exclusão digital se mostra em duas faces distintas. A primeira diz respeito à exclusão pela incapacidade de adquirir e/ou manter a aparelhagem necessária para acessar os meios digitais, entendida como não somente o aparelho tecnológico (computador, celular, entre outros), mas também como o pagamento pelo serviço de internet. Já a segunda trata daqueles que, ainda que possuam a aparelhagem, não têm capacidade ou instrução para

²⁵ CENTRO REGIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO DE ESTUDOS SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC). **TIC Domicílios 2019**. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 26/09/2020.

manipular os aparelhos ou acessar a internet. Existe ainda aquelas pessoas que concentram ambas as exclusões: não possuem a aparelhagem e tampouco a instrução necessária para utilizá-la.

Portanto, a exclusão digital se mostra como um dos grandes desafios a serem enfrentados para a consolidação e ampla utilização da conciliação telepresencial. No entanto, como supracitado, ela não é o único; essa modalidade de conciliação ainda precisa ser muito difundida para que seja possível ganhar a confiança da população e para que esta queira utilizá-la.

3.2 CONFIANÇA DAS PARTES

Do mesmo modo que aconteceu, e, em menor escala, ainda acontece, com a conciliação e os meios autocompositivos presenciais, a conciliação telepresencial precisa ser difundida na população para que esta queira resolver seus conflitos através dela.

Nesse sentido, é necessário que o Estado, assim como os operadores do Direito (juízes, advogados, defensores públicos, entre outros), mostrem à população a conciliação telepresencial como uma opção viável. Esse é um trabalho que foi e ainda está sendo realizado com os meios autocompositivos, que continuam, muitas vezes, sendo vistos como menos importantes do que a jurisdição e a resolução dos conflitos através de um processo judicial decidido por um juiz.

Além disso, o meio digital, como já mencionado anteriormente, ainda não é completamente acessível a todos os brasileiros. Mesmo aqueles que já estão inseridos nele, muitas vezes têm dificuldades com algumas plataformas ou ferramentas. Assim, a plataforma onde acontecerá a conciliação telepresencial tem que ser de fácil utilização aos usuários. De outra forma, ela será evitada, visto que não será acessível à sociedade.

Adicionalmente, a confiança das partes deve ser conquistada, contando como um desafio tanto para o conciliador, quanto para os programadores que projetam a plataforma de conciliação. Assim, as partes têm que entender que aquele é um ambiente, mesmo que digital, amigável e que podem confiar tanto uma na outra, quanto naquela terceira pessoa que os está auxiliando. Ademais, essa confiança tem que ser conquistada através da demonstração de que a plataforma é segura, que não está vulnerável a ataques maliciosos de pessoas que buscam roubar os dados dos envolvidos na conciliação.

Enquanto a confiança na plataforma e na sua segurança fica a cargo dos desenvolvedores e programadores da plataforma e nos técnicos de segurança, a confiança na

conciliação em si é responsabilidade dos conciliadores. Nesse contexto, é importante, então, falar dos desafios enfrentados por eles.

3.3 OS DESAFIOS DOS CONCILIADORES

Aos conciliadores, talvez, fica a maior responsabilidade. Eles são os responsáveis por conduzir a conciliação e mostrar às partes que é um processo eficaz e confiável. Desse modo, esse ganho de confiança começa com o *rapport*, uma técnica utilizada pelo conciliador para “quebrar o gelo” e tornar o ambiente mais leve e agradável, assim como gerar empatia entre as partes e para com ele, sendo considerada uma das habilidades mais importantes que um conciliador deve ter.²⁶

Assim, uma vez que o meio digital pode ser considerado mais impessoal e gerador de mais desconfiança nos envolvidos, um *rapport* bem feito e eficaz se faz essencial para o andamento da conciliação. Caso contrário, as partes podem continuar com o sentimento de desconfiança e não participar de maneira efetiva do processo, dificultando o entendimento e um eventual acordo.

Em pesquisa publicada no ano de 2000 comprovou-se que o nível de confiança entre as partes era maior em negociações *face-to-face* do que por telefone e ocorria até mesmo diferença no nível de confiança quando os negociadores eram colocados lado a lado e não frente a frente. A principal explicação disso é que às partes se pautam muito pelo que é dito, mas o nível de confiança aumenta significativamente pelo o que não é dito, ou seja, o comportamento não-verbal.²⁷

Do mesmo modo, muitas vezes o comportamento não-verbal ajuda a guiar o conciliador em como conduzir as partes. Quando a conciliação acontece em meio digital, muitas vezes não é possível ao conciliador visualizar esses detalhes, dessa forma será necessário que ele crie novas e mais eficientes estratégias, tanto para imbuir confiança nas partes, quanto para entender o não-dito por estas.

Além de tudo, outro percalço possível durante uma conciliação telepresencial são as eventuais quedas de internet, que podem interromper a conciliação e atrapalhar o entendimento das partes. Desse modo, o conciliador tem que ter flexibilidade e ser adaptável às adversidades para conseguir ultrapassar, juntamente com os conciliados, esses obstáculos.

²⁶ BARROCAS, Carolina. FERREIRA, Daniel Brantes. Online Dispute Resolution como forma de solução de conflitos em tempos de pandemia no Brasil e Canadá: habilidades e competências dos profissionais. *Direito Profissional*, 13 abr. 2020. Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/odr-em-tempos-de-pandemia-no-brasil-e-canada/>. Acesso em: 26 set. 2020.

²⁷ *Ibid.*

Portanto, fica claro que ainda há vários desafios a serem enfrentados pela conciliação telepresencial, como a exclusão digital, a necessidade de sua disseminação na população e também os eventuais inconvenientes advindos do ambiente digital, que devem ser enfrentados conjuntamente pelas partes e pelo conciliador. Esses desafios não são, entretanto, um impedimento para a utilização da conciliação online. Assim, é possível mostrar o panorama para a conciliação telepresencial no período de pós-pandemia.

4 A PERMANÊNCIA DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO JUDICIAL TELEPRESENCIAL APÓS A PANDEMIA

É inegável que a conciliação tele presencial precisará transpor estes desafios para se afirmar. Diante disso, é fundamental lembrar que, apesar de ser um assunto mais recente do ponto de vista jurídico, o panorama atual favorece sua permanência. Por outro lado, é importante ressaltar que sua continuidade não implica na substituição ao presencial, mas sim visa ajudar no objetivo do Poder Judiciário de garantir sua função de pacificador social. Desse modo, é certo que é possível e necessário defender a continuidade das audiências tele presenciais com a superação dos desafios.

Consequentemente, o Justiça em Números de 2020 do TJAL simboliza tal possibilidade, uma vez que segundo esse documento os maiores assuntos dos conflitos foram: Direito Civil, Tributário, Penal e do Consumidor.²⁸ No caso do Direito Tributário e do Consumidor, por se tratarem de negociações objetivas, o uso da conciliação por via eletrônica foi necessário para amenizar as dificuldades econômicas no período de quarentena; posteriormente, em um momento de retorno presencial, outros benefícios, como flexibilidade do horário, menor desgaste emocional, maior praticidade e a desburocratização de acesso ao serviço, serão essenciais para auxiliar a vida dos cidadãos. É importante destacar ainda que, além dos benefícios para os cidadãos, a resolução de conflito de forma online é uma saída para o congestionamento do sistema judiciário, bem como é um modo de dirimir a cultura do litígio.

Ainda nesse sentido, no referente à exclusão digital, apesar dos instrumentos normativos usarem a expressão “por meio eletrônico”, a realização não é limitada ao uso da internet ou aparelhos como computador, visto que é possível a resolução através de ligação telefônica; vale ressaltar também que há a alternativa de utilizar os aplicativos de mensagens, os quais não exigem tamanha qualidade do serviço da internet.

²⁸ ALAGOAS. Poder Judiciário. **TJAL em Números 2020**. Disponível em: <https://apmp.tjal.jus.br/ApmpArquivos/TJALNumeros2020ano-base2019.pdf>. Acesso em: 26 set. 2020.

Já na perspectiva da ausência de instrução, os sites dos tribunais oferecem manuais e tutoriais no formato de arquivo PDF e por vídeos, assim como ainda disponibilizam um treinamento para capacitar os usuários, que pode ser realizado mediante agendamento.²⁹ Somado a isso, visando ampliar o acesso à justiça e tornar o processo o mais simples e viável possível na situação posterior à pandemia, convém que outras soluções estruturais sejam apresentadas, são essas: o desenvolvimento de um assistente virtual, o aprofundamento do nível de instrução por meio de minicursos e a oferta de um serviço de assistência por atendimento telefônico.

Outro fator fundamental está relacionado à difusão dos meios autocompositivos para o conhecimento da população. Mais uma vez, o Poder Judiciário mostra-se avançado, visto que mesmo antes do momento especial de isolamento, já organizava mutirões de justiça e campanhas informando sobre a conciliação e resolvendo muitos conflitos, assim, descongestionando a justiça. Durante a pandemia, essa situação se ampliou no ambiente digital, de forma que, com o alargamento desse cenário, será mais fácil aumentar a crença na conciliação e, por conseguinte, conseguir uma maior confiança da população. Paralelo a isso, essa confiança, que depende principalmente dos conciliadores, deve ser aprimorada no desenvolvimento das técnicas da conciliação, o que já ocorre por meio da oferta constante de cursos de capacitação e treinamento para o meio virtual.³⁰

Para tanto, é evidente que o Poder Judiciário está realizando um grande esforço para a superação dos desafios, assim, faz-se imprescindível a expansão dessas ações para a efetivação plena da conciliação. Com efeito, considerando o crescimento da virtualização das relações em todos os âmbitos, negar a possibilidade de permanência da conciliação telepresencial após a pandemia consiste em negligenciar uma prestação jurídica adequada, e como resultado disso, passar uma ideia de justiça descompromissada para com o cidadão. Nessa concepção, será a própria justiça um obstáculo ao seu acesso.

CONCLUSÃO

²⁹ Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/plataforma-videoconferencia-nacional/agenda/>.

³⁰ SILVEIRA, Diego. **Curso do CNJ de formação de mediadores e conciliadores oferta vagas para AL**. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=16813>. Acesso em: 26 set. 2020.

A pandemia do coronavírus foi responsável por modificar de maneira drástica a vida da população mundial. Nesse contexto, atividades feitas de maneira telepresencial, através do meio digital ou por telefone, foram preferidas em relação às presenciais. Assim, do mesmo modo aconteceu com a conciliação, que passou a ser feita tele presencialmente.

A conciliação, que já é muito benéfica em meios presenciais, visto que empodera os conciliados e permite a eles resolver de maneira autônoma seus conflitos, no meio virtual é ainda mais vantajosa, uma vez que economiza não somente tempo, como também dinheiro, no que diz respeito ao deslocamento, e ainda possibilita que pessoas que estão distantes consigam conciliar sem precisar sair de suas casas.

Muito embora ainda existam muitos desafios a serem superados para que a conciliação em meio digital seja viável para todos, os estados, inclusive o de Alagoas, já empenham seus esforços para torná-la mais acessível universalmente, através da realização de mutirões de conciliação e da divulgação de plataformas para a população resolver seus conflitos e harmonizar seus relacionamentos, bem como na aplicação de leis, como a Lei nº 13.140/2020.

Portanto, conclui-se que é possível e necessária a continuidade da conciliação judicial telepresencial no período pós-pandemia, para que, assim, a justiça seja um meio de acesso efetivo aos direitos fundamentais ofertados por ela e não mais um obstáculo. Por isso, é certo que somente com a permanência da conciliação virtual será possível atingir os objetivos de pacificação de conflitos.

REFERÊNCIAS

AGENDA de treinamento do CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/plataforma-videoconferencia-nacional/agenda/>. Acesso em: 02 out. 2020.

AGENDAMENTO de conciliação. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/index.php?pag=agendarconciliacao>. Acesso em: 26 set. 2020.

AUDIÊNCIAS e Sessões Telepresenciais. Disponível em: <https://site.trt19.jus.br/audienciasSessoesTelepresenciais>. Acesso em: 26 set. 2020.

ALAGOAS. Poder Judiciário. **Boletim estatísticos do tribunal de justiça**. Maceió: Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário – APMP, 2020. Disponível em: <https://apmp.tjal.jus.br/apmp.php?pag=APMPBoletimMensal>. Acesso em: 03 out. 2020.

ALAGOAS. Poder Judiciário. **TJAL em Números 2020**. Disponível em: <https://apmp.tjal.jus.br/ApmpArquivos/TJALNumeros2020ano-base2019.pdf>. Acesso em 27 set. 2020.

BARROCAS, Carolina. FERREIRA, Daniel Brantes. Online Dispute Resolution como forma de solução de conflitos em tempos de pandemia no Brasil e Canadá: habilidades e competências dos profissionais. *Direito Profissional*, 13 abr. 2020. Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/odr-em-tempos-de-pandemia-no-brasil-e-canada/>. Acesso em: 26 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020**. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13994.htm. Acesso em: 24 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 24 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm. Acesso em: 27 set. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Resolução Nº 125 de 29/11/2010. **Atos CNJ**, Brasília/DF, nov. 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 27 set. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Resolução Nº 314 de 20/04/2020. **Atos CNJ**, Brasília/DF, nov. 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3283>. Acesso em: 25 set. 2020.

CENTRO REGIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO DE ESTUDOS SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC). **TIC Domicílios 2019**. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 01 out. 2020 às 12:36.

CONCILIE Online. Plataforma nos tribunais. Disponível em: <https://www.concilie.com.br/>. Acesso em 26 set. 2020.

CONHEÇA o consumidor.gov.br. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 26 set. 2020.

JUSTIÇA autoriza audiências via whatsapp em processos das Varas de Família. **TNH1**, 26 de março de 2020. Disponível em: <https://www.tnh1.com.br/noticia/nid/justica-autoriza-audiencias-via-whatsapp-em-processos-das-varas-de-familia/>. Acesso em: 25 set. 2020.

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. 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360/5586>. Acesso em: 27 set. 2020.

MARTINS, Renan Buhnemann. **Conciliação e Mediação na ótica do Novo CPC.** Disponível em: <https://rbmartins1992.jusbrasil.com.br/artigos/309063697/conciliacao-e-mediacao-na-otica-do-novo-cpc>. Acesso em: 26 set. 2020.

MUDANÇAS de comportamento e na forma de consumir mídia durante a quarentena indicam novas tendências. Disponível em: <https://www.kantaribopemedia.com/mudancas-de-comportamento-e-na-forma-de-consumir-midia-durante-a-quarentena-indicam-novas-tendencias/>. Acesso em: 25 set. 2020.

O que é conciliação? Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/o-que-e-conciliacao/>. Acesso em: 26 set. 2020.

RABBI, João Vitor Leal. **Conciliação: Um meio eficiente e rápido para solução de conflitos entre as partes.** Disponível em: <https://joaovitorleal.jusbrasil.com.br/artigos/861449483/conciliacao-um-meio-eficiente-e-rapido-para-solucao-de-conflitos-entre-as-partes>. Acesso em: 26/09/2020.

RODRIGUES, Marcos Vinícius. **Conciliação e mediação.** Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10394/Conciliacao-e-mediacao>. Acesso em: 29 set. 2020.

SCHIEFLER, Gustavo. Conciliação online nos Juizados Especiais é uma adaptação evolutiva do Judiciário. **Jota**, mai. 2020. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/conciliacao-online-nos-juizados-especiais-e-uma-adaptacao-evolutiva-do-judiciario-11052020>. Acesso em: 24 set. 2020.

SILVEIRA, Diego. **Curso do CNJ de formação de mediadores e conciliadores oferta vagas para AL.** Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=16813>. Acesso em: 02 out. 2020.

TERRA, Thiago. Pesquisa mostra impactos da pandemia no comportamento dos brasileiros. **Mundo Marketing**, abr. 2020. Disponível em: <https://www.mundomarketing.com.br/reportagens/comportamento-do-consumidor/38628/pesquisa-mostra-impactos-da-pandemia-no-comportamento-dos-brasileiros.html>. Acesso em: 29 set. 2020.