

O AVANÇO DA RESOLUÇÃO ADEQUADA DE DISPUTAS NO BRASIL POR MEIO DA MEDIAÇÃO ONLINE

Quíssila Renata de Carvalho Pessanha¹

Sabrina Nagib de Sales Borges²

RESUMO

O estudo em tela possui como tema central a mediação online instituída no Brasil pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), da Lei 13.140/2015, do Código de Processo Civil (CPC) de 2015. O avanço das relações construídas em rede, mediadas por ferramentas comunicacionais, associado às profundas transformações pelas quais a sociedade tem passado, evidencia a importância dos modelos de solução de conflitos online. Assim, o artigo tem por objetivo apresentar a Resolução Online de Disputas (ODR), propiciando sua implementação na sociedade brasileira enquanto mecanismo de acesso à justiça para a gestão dos litígios também causados em decorrência dos acontecimentos supervenientes e colapsados pela COVID-19. Nesta via, o que se pretende demonstrar é que a mediação online pode ser considerada um meio estratégico e eficaz de acesso à justiça no Brasil. Nesse sentido, a mediação online evolui a cada dia em nosso país, enquanto método adequado de solução de conflitos, mesmo que dificuldades de acesso ao mundo digital persistam, que muitas dúvidas e também desconhecimento a respeito de sua implementação e de sua utilização ainda aconteçam. Conclui-se que o maior controle das pessoas sobre a tomada de decisão e a comunicação assíncrona são aspectos únicos e representam potencial importante nos conflitos decorrentes dos fatos supervenientes causados pela pandemia do coronavírus.

Palavras-chave: Mediação online; online dispute resolution (ODR); alternative dispute resolution (ADR); mediador de Conflitos

¹ Doutoranda em Direito Privado, pela UNMDP/AR. Mestre em Ciências Jurídicas e Sociais, pela UFF/RJ. Especialista em Mediação e Negociação APEP/AR. Mediadora Judicial TJ/RJ, Extrajudicial e Online.

² Advogada não adversarial, Mediadora no âmbito privado e judicial (TJMG). Especialista em Mediação e Arbitragem (Unyleya/DF) e em Direito Público (PUC/MG). Mestranda em Gestão da Educação Superior (UCES/AR).

INTRODUÇÃO

A partir das profundas transformações pelas quais a sociedade tem passado, especialmente com a intensificação das relações virtuais proveniente da ameaça da COVID-19, surgiram novos conflitos que chamaram a atenção dos juristas. Também, considerando o atual cenário mundial, onde os impactos desta pandemia são diariamente noticiados, é notório que o número de gestão de conflitos pela via virtual aumenta a cada dia mais no território brasileiro.

Compreende-se que o acesso à justiça deve ser reconhecido como o acesso a uma ordem jurídica justa e que a eficaz interpretação do Tribunal Multiportas abrange os métodos adequados de resolução de conflitos.

Nesse sentido, Kazuo Watanabe preceitua³,

O princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, inscrito no inciso XXXV do art. 5º da Constituição Federal, não significa um mero acesso formal aos órgãos judiciários. Assegura ele um acesso qualificado à justiça que propicie ao jurisdicionado a obtenção de tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada, enfim, um acesso a uma ordem jurídica justa. Sem a inclusão dos chamados meios consensuais de solução de conflitos, como a mediação e a conciliação, não teremos um verdadeiro acesso à justiça. Certo é que, em algumas espécies de controvérsia, como já ficou mencionado, faltaria o requisito de adequação à solução dada pelo critério da adjudicação. Pode-se afirmar, assim, sem exagero, que os meios consensuais de solução de conflito fazem parte do amplo e substancial conceito de acesso a justiça, como critérios mais apropriados do que a sentença, em certas situações, pela possibilidade de adequação da solução à peculiaridades do conflito, à sua natureza diferenciada, às condições e necessidades especiais das partes envolvidas. Trata-se, enfim, de um modo de se alcançar a justiça com maior equanimidade e aderência ao caso concreto.

É crescente a realização de sessões de mediações e de negociações virtuais, por intermédio de diversas plataformas especializadas, aplicativos de mensagens instantâneas, e-mails, chats, dentre outros. Tais questões democratizam o acesso à justiça, para aquelas pessoas que, questionadas sobre o interesse em realizar a gestão de seus processos desta forma, aceitem, sem deixar de dar a devida importância ao isolamento social em meio a esta pandemia.

³ WATANABE, Kazuo, **Acesso à Ordem Jurídica Justa (conceito atualizado de acesso à justiça): processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

Para Andreia Maia e Daniel Arbix: “A ODR possivelmente amplia o acesso à Justiça por sua agilidade, menores custos se comparada à resolução judicial de controvérsias e à ADR tradicional, e decisões mais efetivas”.⁴

Desse modo, é importante a análise sobre a mediação online, enquanto método adequado de solução de disputas e posterior debate sobre a temática na medida em que é importante uma maior compreensão acerca das novas tecnologias para uma resolução eficaz dos conflitos.

Ainda, é importante ressaltar que inúmeras vantagens e dificuldades ainda surgirão durante a evolução contínua das ODR’s, uma vez que se encontra em pleno desenvolvimento. No entanto, neste cenário de rápida transformação social geral pelas novas tecnologias, observa-se nas ODR’s grande potencial modificador e renovador das formas tradicionais de solução de conflitos dentro e fora do Poder Judiciário.

1. ADR (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION), ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) E A AMPLIAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

“Online Dispute Resolution” significa Resolução de Disputas Online. Um grupo de investigadores da Universidade de Massachusetts (Amherst) no ano de 1996, liderados pelo professor Ethan Katsh, começou a investigar acerca do uso positivo da tecnologia para resolver conflitos. A origem dos métodos de Resolução Online de Conflitos (ODR) está intimamente vinculada ao desenvolvimento dos métodos Alternativos de Resolução de Conflitos (ADR).

Nesse sentido, é importante fixar que o termo “Online Dispute Resolution” (ODR) se refere ao uso das “Alternative Dispute Resolution” (ADR) por meio da tecnologia e de mecanismos que utilizam a internet. Entende-se também por expressão utilizada como a ADR, os MASC’s que são os Métodos Adequados de Solução de Conflitos.

Para alguns, os métodos de Resolução de Disputas Online (ODR), seriam nada mais do que os métodos Alternativos de Resolução de Conflitos (ADR) auxiliados por meio do uso da tecnologia de Informação e Comunicação (TIC’s). No entanto, vale dizer

⁴ ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. **Resolução on-line de disputas**. In: O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind. Coordenado por Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovanni Ravagnani. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

que a tecnologia forneceu aos envolvidos “novos poderes”, possibilitando a criação de novos ambientes, a partir dos tipos de comunicação online utilizados.⁵

O crescimento e a popularização das TIC’s propiciaram novas ferramentas para a resolução dos conflitos oriundos das relações jurídicas firmadas no ciberespaço.

Assim, ODR (Online Dispute Resolution) são os meios de resolução de disputas, que são realizadas em um ambiente totalmente digital, onde o resultado, que pode se concretizar na forma de um acordo, onde terá toda a segurança jurídica necessária.

Em relação à Online Dispute Resolution (ODR), Daniel Arbix conceitua como,

Resolução de controvérsias em que tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflito.

Para Colin Rule,

A Resolução de Disputas Online (ODR) é o uso da tecnologia de informação e comunicação (TIC) para ajudar os litigantes a encontrarem soluções para suas disputas.

Os MASC’s foram se desenvolvendo no Brasil, conforme o crescimento do número de disputas que vinham ocorrendo também no ambiente online. Temos por exemplos: Quando baixamos um documentário em aplicativo que não funciona; Quando um consumidor relata uma avaliação ruim de uma empresa em um aplicativo; Casos relacionados à violação de privacidade e honra em redes sociais e etc.

A ideia principal em torno do uso da tecnologia no âmbito dos MASC’s é a de ampliar e facilitar o acesso à ordem jurídica justa tornando a resolução de disputas além de mais célere, eficaz.

Com relação à ordem jurídica justa, Kazuo Watanabe leciona,

Quando falo nisso, trato da atualização do conceito de acesso à justiça. Escrevo justiça com J minúsculo para não significar somente acesso ao Poder Judiciário. Os cidadãos têm direito de ser ouvidos e atendidos, não somente em situação de controvérsias, mas em problemas jurídicos que impeçam o pleno exercício da cidadania, como nas dificuldades para a obtenção de seus documentos ou de seus familiares ou os relativos a seus bens. Instituições como o PoupaTempo e as câmaras de mediação, desde que bem organizados e com funcionamento correto, asseguram o acesso à justiça aos cidadãos nessa concepção mais ampla.

⁵ MAIA, Andrea; GOUVEIA, Flávio. **Online Dispute Resolution**. E-book, 2019. Disponível em: <https://app.trakto.io/doc/cristianedupret/odr-ebook>. Acesso em: 21 mai. 2020.

Dentre as principais formas de ODR podemos citar: conciliação online, negociação online, mediação online e arbitragem online.

Buscando por meios inovadores para uma solução satisfatória, a mediação online surge em 2015 como uma opção para as pessoas que procuram por facilidade e mobilidade na efetivação dos seus direitos.

Após o marco legal com a Resolução 125/10 do CNJ, com a Lei da Mediação (13.140/2015) e o Código de Processo Civil de 2015 a cultura da mediação ganha força no Brasil e torna-se cada vez mais utilizada pelas empresas e pessoas físicas como método de resolução de disputas. Os acordos ganham força e há a segurança jurídica, sendo estes respaldados pelo judiciário brasileiro.

Preceitua sobre o acesso à justiça e a Resolução 125 do CNJ, Kazuo Watanabe:

Ela revolucionou o conceito de acesso à justiça, atualizando-o como acesso à ordem jurídica justa. Isto está expressamente afirmado na exposição de motivos e está fazendo com que o Judiciário não se limite só a julgar casos, mas oferecendo outros serviços, como mediação, conciliação, opinião neutra e outros mecanismos de resolução consensual. A Resolução diz expressamente que todos esses mecanismos devem ser oferecidos. O Judiciário tem que assumir papel mais ativo. A concepção que sempre existiu é a de que o Judiciário é neutro, um poder passivo. É claro que não pode julgar uma ação sem que alguém tome a iniciativa, mas organizar serviços para adequar melhor sua atuação em benefício da sociedade, adotando todos os mecanismos adequados de solução dos conflitos, reduzindo a quantidade de processos judiciais, é a exigência dessa concepção atualizada de acesso à ordem jurídica justa.

Conforme Art. 46 da Lei 13.140/15, “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”.

Ainda, a Resolução 125/10 do CNJ, nos diz que:

Art. 4º. Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

X- criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou à distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Código de Processo Civil de 2015 e do art. 46 da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação).

Por conseguinte, visando possibilitar de forma ampla a utilização de sistemas de internet que são acessados independentemente de lugar, a Emenda nº 02/2016 da Resolução 125/10 do CNJ criou um Sistema de Mediação e Conciliação Digital, propiciando uma maior facilitação do acesso à justiça, para favorecer a mediação entre as partes legalmente constituídas.

A segurança cibernética e a proteção dos dados são fundamentais para proteger os direitos da personalidade dos usuários da internet e gerar confiança nos mecanismos de ODR. Os provedores e administradores devem garantir às partes que o conteúdo da disputa, bem como toda informação e dados relacionados com o procedimento de resolução, não sejam divulgados nem compartilhados com terceiros sem o consentimento das partes. Além disso, as plataformas, sejam públicas ou privadas, devem adotar mecanismos de segurança da informação para impedir ataques cibernéticos e outros tipos de fraudes pelos meios eletrônicos.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei n. 13.709/2018 - regulamenta qualquer atividade que envolva utilização de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou jurídica, no território nacional ou em países onde estejam localizados os dados. A referida norma foi editada como uma forma de coibir recentes casos de abusos quanto ao aproveitamento de dados pessoais por parte das empresas responsáveis pelo tratamento das informações.

Segundo Monteiro:

(...) em linhas gerais, os titulares de dados passarão a ter maior controle sobre todo o processamento dos seus dados pessoais (assim entendidos como qualquer informação que identifique diretamente ou torne identificável uma pessoa natural), do que decorrem diversas obrigações para controladores (a quem competem as decisões sobre o tratamento dos dados) e operadores (aqueles que tratam os dados por ordem dos controladores).

Tendo em vista que a LGPD regula temas relacionados a situações do dia a dia das pessoas (uso de redes sociais, contratações, fornecimento de dados para cadastramento, etc), não seria exagero pensar que em poucos anos as discussões a seu respeito passarão a representar um significativo percentual no ajuizamento das ações judiciais.

Nesse sentido, deve se pensar em um sistema que permita a adequada solução de litígios relacionados à proteção de dados pessoais. Considerando a adoção do Tribunal Multiportas, pelo Código de Processo Civil, e o disposto em outros diplomas vigentes, como a Resolução CNJ n. 125/2010, esse sistema deve considerar as diferentes possibilidades de resolução de controvérsias. Entre elas, ressalta-se os métodos de autocomposição, como a negociação, conciliação e mediação. Outro componente desse sistema são as plataformas online que facilitam o processo de solução de litígios.

Utilizam-se cada vez mais plataformas para a realização de sessões (ou audiências) de mediação, como o Zoom, Google Meet, Modria, Cisco Webx Meetings, Microsoft Teams, Skype e outras.

Sendo assim, surgem também indagações com relação ao procedimento de solução de disputas realizado virtualmente, como por exemplo: como conquistar a confiança das partes? Quais técnicas, habilidades e competências um mediador deve possuir? Há de se desenvolver novas competências no que tange à gestão das de tais plataformas de ODR. Não há barreiras para a tecnologia. Ainda, os documentos pertinentes ao procedimento são assinados digitalmente, ou também, podem ser enviados via Correios, etc.

2. SOBRE A RELEVÂNCIA DA MEDIAÇÃO ONLINE

Considera-se que a utilização dos métodos ODR, na conjuntura atual, é mais vantajosa que a utilização das técnicas ADR, devido à informalidade, simplicidade, facilidade de acesso, aproximação das partes geograficamente distantes, dentre outros aspectos. Até mesmo o fato de a informação ser veiculada pela internet, por si só, já poderá ser considerada uma vantagem, à medida que representa um meio fácil, econômico (de custo e de tempo) e eficaz para se comunicar, além de possibilitar o efetivo acesso à justiça em tempos de pandemia da COVID-19.

Nesse sentido, podemos dizer que a pandemia da COVID-19 despertou a sociedade para a necessidade de adequação aos novos tempos, em especial, no que se refere ao ambiente digital, aliado às novas tecnologias de informação e comunicação. Muito nos foi noticiado que durante esse período a Justiça brasileira cancelou em larga escala inúmeras audiências designadas. Desse modo, a mediação online logo se apresentou como uma opção viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias, sem prejuízo aos direitos das partes.

As comunicações podem ocorrer em uma plataforma online estruturada em que os participantes vão ao procedimento escolhido de resolução de disputas, o que reduz os custos, além da segurança de não precisarem estar presentes fisicamente durante a pandemia, sujeitos aos mesmos padrões de confidencialidade e devido processo legal que se aplicam aos procedimentos de resolução de disputas em um contexto offline, em particular a independência e imparcialidade.

Assim, no ambiente online, a mediação é realizada por meio de uma plataforma eleita pelos envolvidos, onde o mediador devidamente capacitado oportunizará um ambiente acolhedor e favorável em vídeo conferência para que os todos possam dialogar,

e também os auxilia juntamente com seus advogados a encontrarem uma solução que melhor atenda aos interesses de todos.

O uso de tecnologias interativas na ODR faz com que a internet seja considerada uma “quarta parte” na relação jurídica, sendo este o principal elemento que as diferencia das ADR tradicionais e analogicamente oferecidas. Nessa via, se torna essencial ter clareza sobre a tecnologia para a compreensão deste acontecimento.

O que diferencia a ODR dos métodos autocompositivos analógicos é justamente a alteração do ambiente ao ponto do aparecimento de uma “quarta parte.” O controle do ambiente de comunicações em que as partes interagem não foi o único e muito menos o principal benefício trazido pela tecnologia para aprimorar o processo de resolução de disputas. Foi no conceito da tecnologia como “quarta parte” (já que o conciliador, mediador ou árbitro quando existentes, seriam a “terceira”) que se notou os maiores ganhos: o papel da tecnologia de gestão do procedimento e de estabelecimento de toda a agenda, efetivamente guiando os litigantes a uma solução consensual, quando possível.

Ademais, a mediação online pode trazer muitos benefícios para as empresas que incluam este método no rol de opções de seus departamentos jurídicos. Além de auxiliar na diminuição do número de ações que já tramitam na Justiça, também previnem a judicialização de novas demandas.

A mediação online pode ser utilizada a qualquer tempo e depende basicamente da vontade das partes e de sua capacidade técnica para utilizá-la. Possui baixo custo se comparada a outros métodos e é acessível a qualquer pessoa que possui conexão de internet. Consiste em meio ideal para ser utilizada em setores muito acionados na Justiça, como o de telefonia, o varejo, o financeiro, e que contam com inúmeras operações realizadas por todo o Brasil.

Mais exemplos de seus benefícios: flexibilidade do procedimento; previne mais desgastes emocionais e encontros no mesmo ambiente físico; perspectiva prospectiva de visão de futuro; pode ser realizada em momento e horário mais conveniente para os participantes e em qualquer lugar com internet; as opções de soluções geradas são mais criativas, duradouras e com resultados ganha-ganha, isto é, atendendo aos interesses de todos. Pode-se prevenir, restabelecer ou preservar o relacionamento entre os envolvidos; solução mais célere, eficiente e que é voluntariamente construída e executada; mais econômica financeiramente do que processos judiciais; possibilidade de maior

compreensão de todos sobre o conflito; há o exercício da autonomia da vontade, através da participação ativa e direta dos envolvidos.

Nessa via, a mediação online e os demais métodos de ODR são vistos hoje, como grande oportunidade de busca de acesso à justiça. Representam economia financeira, emocional e de tempo não apenas para o universo dos negócios privados, mas também para os cofres públicos. Dessa forma, a tecnologia também tem se tornado uma aliada indispensável às atividades jurídicas.

No Brasil os usos da internet e de *smartphones* se expandem cada vez mais, e a cada nova geração tem-se uma maior adequação ao ambiente digital. A tendência é que muitos dos ADR migrem para os ODR, todavia, é importante ressaltar que um não exclui o outro. Sempre haverá conflitos que serão melhor resolvidos presencialmente.

As *Lawtechs* e *LegalTechs*, por exemplo, são algumas dessas tendências que vêm transformando o mercado jurídico, ofertando soluções tecnológicas com o uso de programas específicos para a mediação online.

Importante ressaltar que o profissional do Direito necessita estar atualizado com os novos recursos tecnológicos e deve investir nessas ferramentas que trarão inúmeros benefícios em sua rotina prático- profissional. Tal afirmativa se conecta a sua atuação no mercado por meio da advocacia 4.0 que otimiza a prática da advocacia, a qual se adéqua às tendências tecnológicas em benefícios dos clientes.

3. A IMPORTÂNCIA DO DEVIDO APRIMORAMENTO DO MEDIADOR DE CONFLITOS ONLINE

Ao acessar as plataformas eletrônicas, as pessoas têm a comodidade de contratar, no próprio ambiente virtual, a ajuda de um terceiro facilitador que vai auxiliá-la a buscar uma saída consensual para o problema enfrentado.

O contato off-line e, portanto, presencial, passa a ser substituído pela interação online, isto é, em um cenário virtual. Surge um dos desafios para o mediador em construir confiança e empatia sem o contato imediato que se faz frente a frente.

Nos meios eletrônicos, é natural a perda de algumas ‘pistas’ da comunicação não-verbal, como o tom de voz e a linguagem corporal, que, no método presencial, poderiam

ser determinantes no processo de *rapport*⁶ a ponte de relacionamento entre o mediador e as partes.

Como os componentes importantes do *rapport* estão ligados a expressões não-verbais, e a maioria dos canais de expressão não verbal são acessíveis apenas visualmente, é de se esperar que a eficácia da resolução de conflitos seria reduzida por acesso visual limitado. Nesse caso, os negociadores são menos propensos a desenvolver o tipo de *rapport* que promove a cooperação necessária para alcançar acordos eficientes.

Com o advento das tecnologias de comunicação, figura que às vezes a negociação não oferece a oportunidade de um encontro presencial com a contraparte e nesse caso, usando um meio de comunicação que não fornece acesso visual, como por exemplo: telefone, e-mail, aumenta-se a probabilidade de que o *rapport* não se desenvolva, de que a troca cooperativa de informações seja insuficiente e de que o resultado seja um impasse ao invés de um acordo mútuo benéfico.

Nesse sentido, negociadores se esforçam para criar uma base para um relacionamento positivo por meio de uma conversa curta e familiar, uma conversa informal, um ‘bate-papo’ com a outra parte. Esse ‘bate-papo’ promoverá a lubrificação social da relação, tornando-a mais fluida, suave e logo, ajudará no *rapport* e no acordo. O comportamento cooperativo também é facilitado pela afiliação encontrada entre os participantes em um conflito ou negociação. Essa afiliação compartilhada criará uma base para o *rapport* baseado no afeto que leva à cooperação, à troca de informações e a acordos benéficos.

Para vencer essas barreiras, é elementar transparecer credibilidade ao usuário da plataforma já no primeiro acesso, transmitindo autoridade, qualidade e confiança ao processo de mediação online.

A mediação online pode ser feita pelas ferramentas assíncronas, são aquelas que não são feitas de modo imediato, não simultâneo e requer um tempo de espera na obtenção da resposta, e-mail, chat, Whatsapp. É dever e responsabilidade do facilitador eletrônico esclarecer e explicar ao usuário qual será a dinâmica de atendimento. A cada sessão online, é importante que seja feito pelo mediador, um resumo da situação e das etapas vencidas. A mediação também pode ser feita pelas ferramentas síncronas, são aquelas quando se tem a oportunidade de falar com a outra parte de maneira direta, as mensagens

⁶ O Rapport, na sua essência, é comunicação. Uma comunicação produtiva no âmbito de uma interação, tendo como componentes: atenção mútua, positividade e coordenação, possibilitando um ambiente de confiança e propício à cooperação.

emitidas por uma pessoa são imediatamente recebidas e respondidas por outras pessoas, via telefone, videoconferência, chat online em tempo real, o diálogo ocorre naquele exato momento.

O mediador que incorpora tecnologias de informação e comunicação ao seu dia a dia, ele precisa desenvolver novas habilidades para transparecer ao usuário da plataforma online, credibilidade e ampla habilidade.

O sucesso da utilização das ferramentas online vai depender das habilidades desenvolvidas pelo mediador na sua preparação, tais como: a) domínio com o uso das TIC's, devendo saber operar a plataforma, lidar com os impactos da tecnologia, conhecer todos os recursos que irá utilizar adaptando as técnicas da mediação presencial para a mediação online, objetivando proporcionar uma experiência de alta qualidade e segurança para as partes; b) garantir que todo procedimento seja ético e confiável; c) alta inteligência emocional social para desenvolver empoderamento às partes; d) consciência situacional com aparecimento de constrangimentos e oportunidades online; e) reproduzir com mais frequência no ambiente virtual as técnicas de habilidades em comunicação e linguagem utilizadas na mediação presencial, como a escuta ativa e paráfrase; f) ser pontual; preparar sua mesa de trabalho, cercado de todos os recursos necessários para a mediação.

Noam Ebner⁷ lista oito habilidades indispensáveis ao mediador online, para servi-los no gerenciamento de processos e no gerenciamento de partes, quais sejam:

Expertise tecnológica: Um mediador deve ser adepto do equipamento de videoconferência por meio do qual conduz suas sessões; 2. *Normas sociais:* os mediadores online devem ser capazes de praticar a “netiqueta” e de compreender e lidar com os efeitos das suas infrações; 3. *Psicologia do meio:* os mediadores precisam aprender os efeitos psicológicos da comunicação à distância; 4. *Construção de confiança:* compreensão sólida da dinâmica da confiança e de como a confiança entre as partes e mediadores é afetada e desafiada pela mídia online. Isso varia desde como construí-la até como mantê-la; 5. *Lidar com o aumento da raiva:* os mediadores necessitam entender a dinâmica de sua escalada online e como lidar com incidentes de chamadas entre as partes; 6. *Manutenção de cronogramas e engajamento:* Definição e cumprimento de cronograma regular de check-in e participação. Ao fazer isso, evita-se a facilidade de procrastinação associada aos processos online, ou simplesmente de abandono da festa; 7. *Comunicação assíncrona:* Entendimento da dinâmica da comunicação assíncrona e as armadilhas que ela apresenta nos processos de mediação. 8. *Fornecimento de sinalizações:* Os mediadores necessitam reconhecer pontos no processo e/ou áreas na plataforma que tendem a confundir as pessoas e fornecer instruções claras

⁷ EBNER, Noam. **E-mediation**. Disponível em: <http://www.ombuds.org/odrbook/ebner1.pdf> Acesso em: 07 set. 2020.

sobre onde as partes mediadas devem ir, o que precisam fazer lá e quando precisam fazê-lo.

Deste modo, é importante o mediador estar preparado para saber lidar com as adversidades, porque muitas situações podem surgir fora da programação e ele deverá ser o garantidor do êxito da sessão de mediação até o fim.

CONCLUSÃO

Com o marco legal fixado através da Resolução 125/10 do CNJ, com a Lei da Mediação (13.140/2015) e o Código de Processo Civil de 2015, um novo mercado surgiu e ganhava forças no setor jurídico brasileiro: o de mediação online. A resolução online de conflitos representa um eficiente e moderno meio de distribuição de justiça, tendo surgido a partir da junção das práticas ADR com a tecnologia da informação e comunicação (TIC's), sendo resultado de uma nova interpretação dos princípios do acesso à justiça, ampla defesa e contraditório.

Assim, por meio da regulamentação das ODR's, plataformas online foram criadas se apresentando enquanto meios para a resolução de conflitos e também como caminho de busca ao acesso à justiça. Ainda, algumas startups do setor jurídico, as denominadas Lawtechs, foram criadas especificamente com esta finalidade. Nesse sentido, tendo em vista a própria impossibilidade do acesso físico a diversos ambientes, é esperado um aumento exponencial no uso dessas plataformas.

Não somente o Brasil, mas o mundo está vivendo um momento de grande inovação, onde observamos alterações de percepções e hábitos humanos, principalmente diante do avanço da tecnologia, fato que já justifica a necessidade de novas reflexões enquanto sociedade. Nossas vidas já mudaram e este caminho não tem retorno.

A acessibilidade provocada pela resolução de conflitos online, cada vez mais romperá as distâncias e provocará a inclusão que possibilita a todos resolverem seus problemas com celeridade, economia, sustentabilidade, autonomia e responsabilidade.

Desse modo, a sociedade se encontra em um momento de mudanças significativas, sendo certo que também necessitará das ODR's, seja enquanto meio para resolver novas disputas, seja para viabilizar a solução de antigos conflitos. Assim, como anteriormente exposto, o maior controle das pessoas sobre o resultado e a tomada de decisão, a segurança, a eficácia e a celeridade da mediação online, proporcionam e elevam o

despertar do respeito às relações humanas e o crescimento da sociedade em relação ao mundo tecnológico.

REFERÊNCIAS

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017.

ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. **Resolução on-line de disputas**. In: O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind. Coordenado por Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovani Ravagnani. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

FALECK, Diego; GABBAY, Daniela; TARTUCE, Fernanda. **Meios alternativos de Resolução de Conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Resolução nº 125. 2010**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 16 mai. 2020.

BRASIL. Lei n. 13.105/2015. **Código de Processo Civil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm. Acesso em: 16 mai. 2020.

BRASIL. Lei n. 13.140/2015. **Lei da Mediação**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 17 jun. 2020.

EBNER, Noam. **E-mediation**. Disponível em: <http://www.ombuds.org/odrbook/ebner1.pdf> Acesso em: 07 set. 2020.

ELISAVETSKY, Alberto I.; ALMIRÓN, Daniela P. **La Mediación a La Luz de Las Nuevas Tecnologías**. Buenos Aires: Erreius, 2019.

MAIA, Andrea; GOUVEIA, Flávio. **Online Dispute Resolution**. E-book, 2019. Disponível em: <https://app.trakto.io/doc/cristianedupret/odr-ebook>. Disponível em: 21 mai. 2020.

MONTEIRO, Renato Leite. **Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil: análise contextual detalhada**. Jota, 14 jul. 2018. Disponível em: www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/agenda-da-privacidade-e-da-protecao-de-dados/lgpd-analise-detalhada-14072018. Acesso em: 23 abr. 2020.

RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business**. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

ARTIGOS

REVISTA TEMÁTICA PERMANENTE DA COMISSÃO DE MEDIAÇÃO E MÉTODOS CONSENSUAIS OAB RJ

WATANABE, Kazuo, **Acesso à Ordem Jurídica Justa (conceito atualizado de acesso à justiça): processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WATANABE, kazuo. **Revoluções Jurídicas: "Reforma do CPC perdeu oportunidade de melhorar sistema das ações coletivas"**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jun-09/entrevista-kazuo-watanabe-advogado>. Acesso em: 08 jul. 2020.