

Autocomposição De Conflitos Em Tempos De Pandemia: A Crise Como Agente Catalisador De Uma Mudança De Paradigma

Fabiana Marion Spengler *

Universidade de Santa Cruz do Sul, Programa de Pós-Graduação em Direito, Santa Cruz do Sul-RS, Brasil.

 <https://orcid.org/0000-0001-9477-5445>

Márcio Dutra da Costa **

Universidade de Santa Cruz do Sul, Programa de Pós-Graduação em Direito, Santa Cruz do Sul-RS, Brasil.

 <https://orcid.org/0000-0003-1502-688X>

Resumo: O presente artigo possui como campo de estudo a autocomposição de conflitos durante a pandemia de COVID-19. O objetivo é averiguar se o incremento da utilização dos métodos autocompositivos – decorrente da sobrecarga imposta ao Poder Judiciário pelo aumento da quantidade de lides – pode vir a contribuir para uma alteração do paradigma jurídico de tratamento de conflitos no Brasil, superando o tradicional modelo adversarial e fomentando a consensualidade como alicerce de uma cultura de efetiva pacificação social. O problema de pesquisa corresponde à seguinte indagação: a crise decorrente da pandemia de COVID-19 pode acelerar a marcha de uma mudança de paradigma no tratamento de conflitos no País? O método de abordagem adotado é o dedutivo, e o método de procedimento utilizado é o monográfico. A hipótese responde ao problema de pesquisa de modo afirmativo. A conclusão é a de que a crise decorrente do aumento do número de litígios e da morosidade judicial gera uma crescente utilização dos métodos autocompositivos e, por via de consequência, pode vir a contribuir para uma transformação no paradigma jurídico da abordagem de conflitos.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Conciliação. Mediação. Métodos alternativos de tratamento de conflitos. Pandemia.

* Pós-doutora em Direito pela Università degli Studi di Roma Tre, em Roma, na Itália. Doutora em Direito pela UNISINOS. Docente dos cursos de Graduação e Pós Graduação lato e stricto sensu da UNISC. E-mail: fabiana@unisc.br

** Doutorando e Mestre em Direito pela UNISC. E-mail: marciode@hotmail.com



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas

DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1678-2593.2021v20n43.54234>

Autocomposição De Conflitos Em Tempos De Pandemia: A Crise Como Agente Catalisador De Uma Mudança De Paradigma

Fabiana Marion Spengler¹

Márcio Dutra da Costa

1 INTRODUÇÃO

O conflito é um fenômeno inerente à vida em sociedade, sendo produto da natural competição estabelecida entre indivíduos que se encontram em busca de objetivos similares. Entretanto, quando o conflito excede o espírito meramente competitivo e exsurge o propósito de infligir dano a outrem, há a necessidade de promover seu adequado tratamento, a fim de prevenir atos de violência que possam vir a esgarçar o frágil tecido social.

Historicamente, o método de tratamento de conflitos mais utilizado no Brasil é a jurisdição. Contudo, o Poder Judiciário (e seu tradicional paradigma adversarial, em que as partes se colocam em posição de patente antagonismo uma em relação à outra) atravessa uma crise no País, devido à sobrecarga processual que lhe é imposta.

Desde 2004, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) divulga anualmente o relatório intitulado “Justiça em Números”, o qual contém os indicadores quantitativos necessários para aferir o grau de litigiosidade no sistema judiciário brasileiro. Conforme o último

¹ O presente trabalho foi realizado com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. Bolsista de Produtividade em Pesquisa (Pq2) do CNPq.

relatório disponível (publicado em 2019), o Poder Judiciário encerrou o ano-base de 2018 com 78,7 milhões de processos pendentes de julgamento.

No ano de 2020, a pandemia de COVID-19 – moléstia infecciosa causada pelo vírus SARS-CoV-2, mais conhecido como “o novo coronavírus” – impôs drásticas mudanças à sociedade, decorrentes das medidas de isolamento social preconizadas para achatá-la a curva de crescimento dos casos de indivíduos contaminados e evitar o colapso dos serviços de saúde, incapazes de atender a um quantitativo exorbitante de pacientes simultaneamente. De uma hora para outra, estabelecimentos dos ramos da indústria, do comércio e de serviços foram obrigados a reduzir ou até mesmo suspender suas atividades, com deletérias consequências sobre o cumprimento dos encargos tributários e trabalhistas, bem como de outras obrigações contratuais (avençadas com fornecedores e clientes, por exemplo). Companhias aéreas, hotéis e agências de viagens depararam com inúmeras solicitações de cancelamento de serviços programados com bastante antecedência, sem que seu fluxo de caixa fosse suficiente para restituir aos consumidores o valor previamente pago. Locatários de imóveis residenciais e comerciais tiveram sua fonte de renda abruptamente reduzida ou cessada, o que compeliu os locadores à renegociação de contratos como forma de tentar minimizar os impactos da inadimplência generalizada.

No âmbito do Poder Judiciário, com o intuito de reduzir o risco de contágio, tribunais suspenderam temporariamente o atendimento presencial de partes e advogados, estabeleceram o regime de plantão extraordinário e instituíram o trabalho remoto para magistrados, servidores e estagiários. Por meio da Portaria nº 313, de 19 de março de 2020, o CNJ disciplinou tais medidas, com o escopo de uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários no País.

Essa inusual situação – que muitos denominam de “novo normal”, e cujos impactos só poderão ser devidamente avaliados após a superação da pandemia e o distanciamento histórico imposto pelo

transcurso do tempo – traz consigo não apenas a natural resistência do ser humano à mudança, mas também uma crescente gama de conflitos decorrentes do desequilíbrio do padrão ao qual a sociedade se habituara.

Se a cultura adversarial – predominante no imaginário dos operadores do Direito desde a sua formação nos bancos universitários – se mantiver inalterada, o Poder Judiciário nacional poderá chegar a uma situação de colapso, com uma taxa de congestionamento (indicador que aponta o percentual de processos que permanecem pendentes de solução ao final do ano-base, em relação aos feitos que tramitaram) extremamente elevada.

Diante desse desolador quadro que se apresenta aos cidadãos para a concretização do direito fundamental de acesso à justiça (o qual não se limita ao mero acesso ao Poder Judiciário), vem adquirindo relevância a utilização de métodos autocompositivos de tratamento de conflitos, tais como a mediação e a conciliação.

A cibercultura e a sociedade em rede transformaram significativamente a humanidade, e a evolução das ferramentas de tecnologia e comunicação levou ao desenvolvimento de métodos eletrônicos de tratamento de conflitos. Em maio de 2016, o CNJ lançou o Sistema de Mediação Digital, com o objetivo de permitir a celebração de acordos, de forma virtual, entre partes do processo que estejam fisicamente distantes uma da outra, com foco nas execuções fiscais e nos conflitos envolvendo seguros e demais relações de consumo. Outrossim, câmaras privadas de conciliação e mediação aproveitaram o período da pandemia para oferecer ao público serviços *on line* de tratamento de conflitos, difundindo uma forma mais segura de interação, sem os riscos à saúde que o contato presencial implica.

A partir desse contexto, a indagação que se pretende responder no presente artigo é: a crise decorrente da pandemia de COVID-19 pode acelerar a marcha de uma mudança de paradigma no tratamento de conflitos no País? A hipótese principal responde ao problema de pesquisa de modo afirmativo.

O objetivo desta pesquisa é averiguar se o aumento da utilização dos métodos autocompositivos – decorrente da sobrecarga imposta ao Poder Judiciário pelo incremento da quantidade de lides – pode vir a contribuir para uma alteração do paradigma jurídico de tratamento de conflitos no Brasil, superando o tradicional modelo adversarial e fomentando a consensualidade como alicerce de uma cultura de efetiva pacificação social.

O método de abordagem é o dedutivo, o qual parte da relação entre argumentos gerais – denominados premissas – e argumentos particulares, até chegar à conclusão. O método de procedimento utilizado é o monográfico, a partir da leitura de fontes bibliográficas ligadas ao tema da pesquisa.

No desenvolvimento do artigo, a primeira seção aborda aspectos gerais atinentes ao conflito, sob o viés sociológico. Analisam-se o acesso à justiça e a crise imposta ao Poder Judiciário brasileiro em decorrência da sobrecarga de processos, bem como os métodos autocompositivos de tratamento de conflitos, enfatizando-se a conciliação e a mediação.

Na segunda seção, estuda-se o tratamento de conflitos por meios eletrônicos (também conhecido como *online dispute resolution*), resultado da influência da cibercultura sobre o âmbito jurídico.

Por fim, a terceira seção do desenvolvimento do artigo analisa o aumento do número de conflitos em decorrência da pandemia, a autocomposição digital e a influência da pandemia de COVID-19 sobre a mudança do paradigma do tratamento de conflitos.

2 O CONFLITO E OS MÉTODOS CONVENCIONAIS PARA SEU TRATAMENTO

A presente seção inicia com a análise de aspectos gerais atinentes ao conflito, em particular sob um enfoque sociológico do instituto. Em seguida, serão abordados o acesso à justiça e a crise que assola o Poder Judiciário nacional. Após, tratar-se-á dos métodos autocompositivos de tratamento de conflitos, com ênfase na mediação e na conciliação.

2.1 Considerações sobre o conflito

“Nenhuma sociedade está livre de conflitos”. A assertiva de Chase (2014, p. 19) decorre do contraste verificado na distribuição das denominadas “chances de vida” entre os cidadãos. Não há sociedade em que os indivíduos tenham as mesmas prerrogativas e gozem dos mesmos provimentos, nem tampouco em que todos os homens possuam o mesmo *status*. Provavelmente, essa condição sequer seria exequível (DAHRENDORF, 1992, p. 40).

A relevância sociológica do conflito (*Kampf*) é axiomática, sendo considerado uma forma de sociação² que exsurge de “fatores de dissociação”, tais como o ódio, a inveja, a necessidade e o desejo. Fadado a resolver dualismos divergentes, o conflito constitui uma maneira de obter algum tipo de unidade, ainda que à custa da aniquilação de uma das partes (SIMMEL, 1983, p. 122).

A exemplo do universo – que necessita de “amor e ódio”, isto é, de forças de atração e repulsão para possuir uma forma –, a sociedade, para obter uma determinada configuração, precisa de quantidades proporcionais de harmonia e desarmonia, de associação e competição, de tendências favoráveis e desfavoráveis. Tais divergências não são

² Não obstante os tradutores para o português da obra de Simmel terem utilizado o vocábulo “sociação” para se referirem ao vocábulo alemão *Vergesellschaftung*, Spengler (2016, p. 575) registra que essa tradução nem sempre pode ser considerada satisfatória, porquanto a palavra possui o sentido de “processo de socialização”; assim, “socialização” parece ser uma tradução mais adequada para *Vergesellschaftung*.

simples deficiências sociológicas ou exemplos negativos, como uma concepção superficial poderia supor; a sociedade, da maneira como a conhecemos, é produto de categorias de interação, que se manifestam como sendo algo inteiramente positivo (SIMMEL, 1983, p. 124).

No âmbito jurídico, Silva (2009, p. 344) registra que o conflito possui “o sentido de *entrechoque* de ideias ou de interesses, em virtude do que se forma o *embate* ou a *divergência* entre fatos, coisas ou pessoas” (destaques no original).

No conceito de conflito, há alguns elementos que não podem passar despercebidos:

*Conflict in broader terms means every confrontation of non-adjusted elements. That is a confrontation of discrepancy or disharmony (sic). It is the state of any system that is not functioning optimally due to disharmony. At the same time it is a state that demands a response and calls for change. **Conflict can represent a threat, and at the same time an opportunity for development in individuals, relationships and the community.** However, it is the participants who use it for progress or destruction.*³ (IRŠIČ, 2018, p. 72, grifos no original).

Nessa senda, não há que se reputar o conflito como um elemento anormal ou disfuncional; ele é um fato da vida, que se manifesta quando os indivíduos estão competindo visando à consecução de seus objetivos. Todavia, se o conflito desbordar do comportamento competitivo e rumar ao propósito de infligir dano físico ou psicológico a outrem, exsurge a inevitabilidade do seu adequado tratamento (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 220).

Na subseção seguinte, far-se-ão apontamentos sobre o acesso à justiça e o método de tratamento judicial de conflitos, enfatizando-

³ “Conflito, em termos mais amplos, significa todo confronto de elementos não ajustados. Isso é um confronto de discrepância ou desarmonia. É o estado de qualquer sistema que não está funcionando de maneira ideal devido à desarmonia. Ao mesmo tempo, é um estado que exige uma resposta e pede mudanças. **O conflito pode representar uma ameaça e, ao mesmo tempo, uma oportunidade para o desenvolvimento de indivíduos, de relacionamentos e da comunidade.** No entanto, são os participantes que o usam para o progresso ou a destruição.” (IRŠIČ, 2018, p. 72, tradução nossa, grifos no original).

se a sobrecarga que acomete o Poder Judiciário brasileiro na atualidade.

2.2 O acesso à justiça e o tratamento judicial de conflitos: um sistema sobrecarregado

Cappelletti e Garth (1988, p. 8) consignam que, conquanto a expressão do direito fundamental de “acesso à Justiça⁴” seja de difícil definição, ela determina dois objetivos elementares do sistema jurídico: a acessibilidade de tal sistema a todos os indivíduos, e a produção de resultados que sejam individual e socialmente justos.

Em linhas gerais, a efetividade do direito fundamental de acesso à justiça⁵ depara com obstáculos que podem ser divididos em três grandes grupos: a) as custas judiciais (que abrangem os honorários advocatícios – considerados a mais relevante despesa para os litigantes – e o tempo, cujo inexorável decurso aumenta a pressão sobre os hipossuficientes, compelindo-os a desistirem da ação ou aceitarem um acordo em montante muito inferior àquele que lhes seria devido); b) as possibilidades das partes (o que engloba seus recursos financeiros e sua aptidão para reconhecer um direito e litigar em juízo, bem como a desigualdade nas lides que confrontam os denominados “litigantes habituais” e os “litigantes eventuais”); c) os problemas especiais dos interesses difusos (cujo problema básico reside na legitimidade ativa para buscar sua reparação após terem sido violados). Essas barreiras possuem um padrão: são mais pronunciadas para as pequenas causas e para os autores individuais (principalmente os pobres), favorecendo os “litigantes organizacionais”, que fazem uso

⁴ Na tradução da obra da língua inglesa para a portuguesa, o último termo desta expressão varia, ora sendo grafado com a inicial maiúscula (como na presente citação), ora com a inicial minúscula (como na seguinte).

⁵ *Vide nota supra.*

do sistema judicial para proteger seus interesses (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 15-28).

No Brasil, o sistema de tratamento judicial de conflitos se encontra em crise. A sobrecarga imposta pela sociedade ao Poder Judiciário pode ser mensurada por meio da análise do relatório “Justiça em Números”, publicado anualmente pelo CNJ desde 2004. Na última edição, divulgada em 2019 e referente ao ano-base de 2018, havia 78,7 milhões de processos aguardando uma solução definitiva. Os noventa tribunais brasileiros receberam 28,1 milhões de processos e finalizaram 31,9 milhões de casos (o maior quantitativo de feitos encerrados da série histórica). O tempo médio para a prolação de uma sentença foi de 2 anos e 2 meses (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019, p. 79 e 151).

Essa plethora de processos conduz a uma espécie de “estrangulamento” do sistema, incapaz de dar vazão à insuperável demanda que lhe é submetida, malgrado o empenho de magistrados, servidores e estagiários. A lentidão que decorre do excesso de ações conduz a uma crescente descrença da sociedade brasileira no serviço público judiciário, ratificando o asseverado por Rui Barbosa há quase um século, em 1921, no seu célebre discurso intitulado “Oração aos Moços”: “Mas justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta. Porque a dilação ilegal nas mãos do julgador contraria o direito escrito das partes, e, assim, as lesa no patrimônio, honra e liberdade” (BARBOSA, 1997, p. 40).

Contudo, o direito fundamental de acesso à justiça não se exaure no mero acesso à jurisdição. Considerando que o Poder Judiciário (e seu tradicional paradigma adversarial) vem se mostrando incapaz de responder aos conflitos de forma célere e adequada, o sistema entrou em crise. Tal fato provocou, além da já referida descrença dos usuários, a emergência de paradigmas alternativos ou complementares, aptos a fornecer uma resposta adequada aos cidadãos (SPENGLER; SPENGLER, 2018, p. 105).

Assim, avulta a relevância dos métodos autocompositivos de tratamento de conflitos, cuja abordagem será efetuada na seguinte subseção.

2.3 Os métodos autocompositivos de tratamento de conflitos

Arlé (2016, p. 134-144) consigna que os métodos de tratamento dos conflitos podem ser divididos em dois grupos principais: os autocompositivos e os heterocompositivos. No primeiro grupo, o tratamento do conflito decorre de uma decisão tomada pelos próprios atores envolvidos (como exemplos, é possível citar a autotutela ou autodefesa, a conciliação, a evitação, a facilitação, a mediação e a negociação). Por sua vez, no segundo grupo, o tratamento do conflito é feito por meio de uma decisão tomada por um terceiro (como exemplos, há a arbitragem e a jurisdição).

Ademais, é possível classificar os métodos de tratamento dos conflitos em adversariais e não adversariais. Nos primeiros, os conflitantes se enfrentam, e a vitória de um pressupõe a derrota do outro (são exemplos a arbitragem, a autotutela e a jurisdição). Por sua vez, nos segundos, os atores do conflito não chegam a se enfrentar como antagonistas, e sim almejam um resultado em que todos possam sair ganhando. Pode-se exemplificar com a conciliação, a evitação, a facilitação, a mediação e a negociação (ARLÉ, 2016, p. 134-144).

Há evidentes vantagens quando o litígio não é levado à cognição judicial: evita-se o acesso a tribunais sobrecarregados e se economiza o pagamento de despesas processuais extremamente elevadas. Outrossim, as decisões construídas pelas próprias partes envolvidas costumam ser aceitas com mais facilidade do que decretos judiciais unilaterais, possibilitando ainda que “as causas mais profundas de um

litígio sejam examinadas e restaurado um relacionamento complexo e prolongado” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 83-84).

Na mesma linha, Cortés (2011, p. 57) aduz: “[...] *when parties voluntarily agree upon a decision there is a better chance of voluntary compliance than when the decision is imposed by a judge, since in the latter case one party will often feel unsatisfied with the decision*”⁶.

Em 29 de novembro de 2010, o CNJ editou a Resolução nº 125, a qual dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. A instituição dessa política pública, além de criar um relevante “filtro da litigiosidade”, pretende fomentar o surgimento de uma “nova cultura” de solução negociada e amigável dos conflitos (não apenas entre os profissionais da área jurídica, mas também entre os próprios jurisdicionados). Tal mudança deverá se refletir em uma maior coesão social e provocar alterações no conteúdo e na orientação do ensino universitário do Direito, o qual “passará a formar profissionais com visão mais ampla e social, com plena consciência de que lhes cabe atuar muito mais na orientação, pacificação, prevenção e composição amigável do que na solução contenciosa dos conflitos de interesses” (WATANABE, 2011, p. 6).

Confirmando o que havia sido vaticinado por Watanabe, o Ministério da Educação editou, em 14 de dezembro de 2018, a Portaria nº 1.351, a qual homologou o Parecer CNE/CES nº 635/2018 da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, que institui as diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em Direito. A partir de então, os acadêmicos que ingressam em tal curso devem necessariamente cursar uma disciplina de mediação, conciliação e arbitragem.

⁶ “[...] quando as partes concordam voluntariamente com uma decisão, há uma chance maior de cumprimento voluntário do que quando a decisão é imposta por um juiz, uma vez que, no último caso, uma parte geralmente se sente insatisfeita com a decisão” (CORTÉS, 2011, p. 57, tradução nossa).

Inspirado pelo mesmo ideário, o legislador brasileiro fomentou a utilização da autocomposição em 2015, mais precisamente no art. 3º, § 3º, do Código de Processo Civil (CPC)⁷: “[...] a legislação traz um novo paradigma para a solução de conflitos no país, visto que a mediação, tratada como meio consensual de resolução de litígios, passa a ser estimulada e não mais considerada como mero meio alternativo de solução de divergências” (SALES; ANDRADE, 2017, p. 7).

Dentre os métodos complementares, autocompositivos e não adversariais de tratamento de conflitos, merecem realce a conciliação e a mediação.

No Portal da Conciliação (instituído em cumprimento do disposto no art. 15 da Resolução nº 125/2010), o CNJ define a conciliação como “um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de acordo” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018).

A mediação foi conceituada pelo legislador brasileiro como “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (art. 1º, parágrafo único, da Lei nº 13.140/2015). “A mediação representa assim um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo” (SALES, 2016, p. 3).

No que concerne ao escopo do método, convém ressaltar o sentido da mediação e o papel do mediador:

La mediación es una institución orientada a garantizar que las partes protagonicen un buen debate negocial; o, dicho en otras palabras, es una institución orientada a

⁷ Art. 3º. [...] § 3º. A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015).

suplir los déficits de racionalidad de las partes que les impiden debatir correctamente las posibilidades de alcanzar un acuerdo. El buen mediador no es, en realidad, un mero partidario de los acuerdos; no es alguien que cree que un mal acuerdo es mejor que un no-acuerdo. El papel del mediador consiste en ayudar a debatir de manera solvente las posibilidades de alcanzar un acuerdo como forma de resolver el problema en el que dos o más sujetos se hallan involucrados. Un mediador fracasa no cuando las partes no alcanzan un acuerdo, sino cuando no consigue que las partes debatan de manera satisfactoria las posibilidades de una solución acordada. (REGLA, 2015, p. 105)⁸.

No Brasil, a importação dos modelos teóricos de mediação se deu sem o necessário rigor técnico, circunstância esta que, conjugada ao alto grau de precarização verificado na sociedade, deu origem à denominada “mediação à brasileira”. Nessa senda, praticam-se no País, em termos gerais, dois modelos de mediação: o acordista, inspirado na doutrina estadunidense e dirigido para a celebração de uma avença; e o transformador, que visa a ressignificar o conflito e transformar os mediandos por meio do restabelecimento da comunicação (BEZERRA; BRAGA, 2016, p. 121-122).

Malgrado a existência de pontos em comum entre os dois institutos (que são autocompositivos, não adversariais e contam com a presença de um terceiro facilitador imparcial), confundir os conceitos de conciliação e mediação constitui um equívoco. O CPC, em seu art. 165, §§ 2º e 3º, estabelece os critérios distintivos entre ambos.

O conciliador atua preferencialmente nos casos em que não existe vínculo anterior entre as partes, podendo sugerir soluções para o litígio, sendo-lhe vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem (§ 2º do

⁸ “A mediação é uma instituição orientada a garantir que as partes protagonizem um bom debate negocial; ou, em outras palavras, é uma instituição orientada a suprir o deficit de racionalidade das partes que as impede de debater corretamente as possibilidades de se chegar a um acordo. O bom mediador não é, na realidade, um mero defensor dos acordos; ele não é alguém que acredita que um mau acordo é melhor do que um não-acordo. O papel do mediador consiste em ajudar a debater, de maneira solvente, as possibilidades de alcançar um acordo como forma de resolver o problema no qual dois ou mais sujeitos estão envolvidos. Um mediador fracassa não quando as partes não alcançam um acordo, mas quando não consegue fazer com que as partes debatam satisfatoriamente as possibilidades de uma solução acordada.” (REGLA, 2015, p. 105, tradução nossa).

art. 165). Por sua vez, o mediador oficia preferencialmente nos casos em que há vínculo anterior entre as partes, auxiliando os interessados a compreenderem as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (§ 3º do art. 165).

Na próxima seção, analisar-se-ão os métodos eletrônicos de tratamento de conflitos, com ênfase na autocomposição digital.

3 O TRATAMENTO DE CONFLITOS POR MEIOS ELETRÔNICOS

Nesta seção, abordar-se-á o tratamento de conflitos por meios eletrônicos (também conhecido pela denominação inglesa *online dispute resolution – ODR*), um dos resultados da influência da cibercultura sobre o âmbito jurídico.

3.1 A cibercultura e o Direito

Lévy difundiu o neologismo “cibercultura”, por ele definido como o “conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço”. Este, por sua vez, corresponde ao espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e de suas memórias, o que engloba não somente a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, bem como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo (LÉVY, 2000, p. 17).

Os computadores e sistemas de comunicação e decodificação são, ao mesmo tempo, amplificadores e extensão da mente humana. O fator característico da atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informações, e sim a aplicação deles para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso (CASTELLS, 2005, p. 69).

A cibercultura se alicerça em três princípios, os quais norteiam os processos de “evolução cultural” contemporâneos, tendo como corolário a mudança social na vivência do espaço e do tempo. São eles: a) a liberação do polo da emissão (com a circulação virótica de informação, vêm à tona vozes e discursos outrora reprimidos na edição da informação pelos meios de comunicação de massa); b) a conexão generalizada (o chamado “tudo em rede”); c) a reconfiguração social, cultural, econômica e política de práticas, modalidades midiáticas e espaços, sem a substituição de seus respectivos antecedentes (LEMOS; LÉVY, 2010, p. 45-46).

Em uma perspectiva histórica mais ampla, a sociedade em rede representa uma transformação qualitativa da experiência humana: realmente, vive-se em uma nova era. (CASTELLS, 2005, p. 573). Considerando que o Direito não poderia ficar alheio às novas tecnologias, surgiram os métodos eletrônicos de tratamento de conflitos, objeto de estudo na subseção seguinte.

3.2 Métodos eletrônicos de tratamento de conflitos (ODR)

A origem da *ODR* se encontra diretamente relacionada a *sites* de comércio eletrônico: “[...] *the germ is in the economical transactions made in internet in the first shopping websites such as*

eBay, PayPal etc. These websites [...] started figuring out ways to solve the posed conflicts”⁹ (CONFORTI, 2014, s.p.).

No Brasil, a aplicação de tais métodos é ainda incipiente, havendo raros estudos da doutrina jurídica sobre o tema. Utilizando a sigla MESC (meios eletrônicos para solução de conflitos), Eckschmidt, Magalhães e Muhr (2016, p. 106) os definem como um processo de solução de conflitos que se estrutura em ferramentas eletrônicas que promovem a comunicação, a interação e a formalização de maneira eficiente, conveniente e aplicável à questão em disputa, garantindo autenticidade, privacidade e exequibilidade (pois o resultado do conflito é exequível e exigível perante a lei).

Os princípios aplicáveis a tais métodos são: a) transparência (ligada à clareza do processo de resolução, às interações, aos prazos e ao “passo a passo” da resolução para os participantes; não se destina a terceiros não relacionados ao processo, uma vez que o modelo está baseado na confidencialidade); b) acessibilidade (os métodos eletrônicos são uma forma altamente atrativa do ponto de vista financeiro, com barreiras de custo bastante reduzidas, sem a necessidade de deslocamentos e perda de tempo no trânsito; c) independência (um requerimento tradicional de qualquer mecanismo de resolução de conflitos); d) celeridade (uma das maiores vantagens de tais métodos, uma vez que os meios tradicionais sofrem de alta morosidade, devido à sobrecarga de processos que tramitam simultaneamente); e) equidade – a qual, em conjunto com a independência, embasa a garantia de um processo de resolução de alta credibilidade (ECKSCHMIDT; MAGALHÃES; MUHR, 2016, p. 144-147).

Lima e Feitosa (2016, p. 64) consignam que as soluções de *ODR* podem evitar o ajuizamento de um número elevado de ações,

⁹ “[...] o germe está nas transações econômicas feitas na *internet* nos primeiros *sites* de compras, tais como *eBay, PayPal*, etc. Esses *sites* começaram [...] a descobrir maneiras de resolver os conflitos apresentados” (CONFORTI, 2014, s.p., tradução nossa).

economizando recursos do Erário que seriam utilizados para prestar a jurisdição.

Segundo Pinho (2020, p. 13), a mediação *online* apresenta vantagens e desvantagens. Dentre os benefícios, é possível citar a economia de tempo e de recursos financeiros decorrentes dos deslocamentos. Por outro lado, a inviabilidade do contato pessoal constitui um obstáculo à adequada apreensão, por parte do mediador, dos sentimentos latentes ao conflito levado à sua cognição, dificultando a construção do consenso.

De todas essas desvantagens (ou “dificuldades”, como prefere Cortés, para quem a maioria delas pode ser superada ou mitigada com práticas, tecnologias e leis apropriadas), a mais significativa parece ser a falta de contato “cara a cara”:

Body language, tone of voice and facial expressions are important components of communications. The absence of non-verbal cues may facilitate misrepresentation of identity and lead to miscommunication. Video-conferencing and other online technologies may help to compensate for the lack of face-to-face contact but they will not be able completely to substitute it. (CORTÉS, 2011, p. 57)¹⁰.

Por outro lado, os métodos eletrônicos também não podem ser tidos como a “panaceia” para o tratamento de conflitos, como se tivessem o condão de substituir o ser humano. Lévy (2000, p. 128) assevera: “Enfim, é raro que a comunicação por meio de redes de computadores substitua pura e simplesmente os encontros físicos: na maior parte do tempo, é um complemento ou um adicional”.

Na próxima seção, abordar-se-á o incremento da utilização da autocomposição por meios digitais, buscando-se responder ao problema da presente pesquisa: a crise decorrente da pandemia de

¹⁰ “Linguagem corporal, tom de voz e expressões faciais são componentes importantes das comunicações. A ausência de pistas não verbais pode facilitar a deturpação da identidade e levar à falta de comunicação. A videoconferência e outras tecnologias *online* podem ajudar a compensar a falta de contato “cara a cara”, mas não poderão substituí-lo completamente.” (CORTÉS, 2011, p. 57, tradução nossa).

COVID-19 pode acelerar a marcha de uma mudança de paradigma no tratamento de conflitos no País?

4 A AUTOCOMPOSIÇÃO DIGITAL DURANTE A PANDEMIA

Na presente seção, abordar-se-ão o aumento do número de conflitos em decorrência da crise pandêmica, a autocomposição desenvolvida por meios digitais e a influência da pandemia de COVID-19 sobre a mudança do paradigma do tratamento de conflitos.

4.1 O aumento do número de conflitos em decorrência da pandemia

Evidentemente, a estatística processual anual de 2020 ainda não foi produzida (a expectativa é a de que os dados só venham a ser consolidados no segundo semestre de 2021, quando deverá ocorrer a publicação do relatório “Justiça em Números” pelo CNJ); no entanto, já é possível perceber um aumento do número de demandas judiciais provocado pela crise econômica que acompanha a pandemia de COVID-19.

Conforme a “Pesquisa Pulso Empresa: Impacto da Covid-19 nas empresas”, desenvolvida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) com o intuito de avaliar as repercussões da pandemia na economia nacional (mais precisamente nas empresas não financeiras representativas das atividades de indústria, construção, comércio e serviços), até a primeira quinzena de junho de 2020, 32,6% das empresas encerraram suas atividades; 70% relataram que a pandemia teve um efeito negativo sobre a empresa; 34,6% diminuíram o quantitativo de trabalhadores (sendo que, dentre estas,

a redução foi superior à metade da mão de obra em 29,7% dos casos); 70,7% reportaram uma redução das vendas e das prestações de serviços; 63% tiveram dificuldades para fabricar produtos ou atender aos clientes; e 63,7% enfrentaram problemas para efetuar meros pagamentos de rotina (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2020).

Por meio de um modelo estatístico projetado para prever a quantidade de pedidos de falência que serão requeridos em 2020 e 2021 no País, Trecenti e Nunes (2020) estimam que, se o crescimento do Produto Interno Bruto neste ano for zero, mesmo assim deverão ocorrer 1.642 pedidos de falência, um crescimento de 16% em relação a 2019. Em um cenário pessimista (com retração de 5% do PIB), os autores preveem 1.899 casos (um aumento de 34% na comparação com o ano anterior). Já no cenário considerado muito pessimista (com diminuição de 10% do PIB), a estimativa é de que sejam protocolados 2.155 pedidos de falência, um incremento de 52% em relação a 2019.

Tais eventos, obviamente, não produzirão repercussão somente sobre as Varas de Falências e Recuperações Judiciais; é plenamente possível antever, como resultado da crise econômica, um aumento do quantitativo das mais diversas espécies de ações, como reclamações trabalhistas, execuções fiscais e ações ajuizadas em decorrência de descumprimentos contratuais, por exemplo.

O Tribunal Regional do Trabalho da 4^a Região (que exerce a jurisdição laboral no território do estado do Rio Grande do Sul) experimentou, entre os dias 16 de março e 23 de abril de 2020, um crescimento de 156% no número de mediações entre empregadores e sindicatos, sendo que oito casos envolveram a dispensa coletiva (também conhecida como “demissão em massa”) de trabalhadores (SOARES, 2020).

No Tribunal de Justiça da Paraíba, o primeiro quadrimestre de 2020 registrou um aumento de 63,6% do número de processos em tramitação perante as quatro câmaras especializadas cíveis, na

comparação com os dados de 2018, e de 46,9%, em relação a 2019 (MODESTO, 2020).

O exponencial crescimento do número de processos em decorrência da crise econômica provocada pela pandemia levou diversos juristas – tais como Bastos (2020), Costa (2020), Salomão, Araujo e Costa (2020) e Schmidt (*apud* Leoratti, 2020) – a preconizarem a necessidade de “achatar a curva de crescimento das ações judiciais”.

Na próxima subseção, expor-se-ão algumas iniciativas de autocomposição digital de conflitos adotadas para tentar promover esse “achatamento da curva processual”.

4.2 A autocomposição por meios digitais

O art. 334, § 7º, do CPC, estatui: “A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei”. Outrossim, o art. 46, *caput*, da Lei nº 13.140/2015, dispõe: “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”.

“Sem dúvida, ao estabelecer que a mediação pode ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação a distância, a lei especial maximiza as oportunidades de construção do consenso e otimiza a própria prestação jurisdicional” (PINHO, 2020, p. 12).

Atento a essa realidade, o CNJ editou, em 8 de março de 2016, a Emenda nº 2, com o escopo de atualizar a redação da Resolução nº 125/2010. Essa emenda incumbiu ao CNJ a atribuição de criar um sistema de mediação e conciliação digital ou a distância para a abordagem pré-processual de conflitos e, em caso de adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação nas demandas em curso (art. 6º, X, da Resolução nº 125/2010).

Em 3 de maio de 2016, o CNJ lançou o Sistema de Mediação Digital. Adotando o *slogan* “A Justiça a um clique”, a plataforma virtual tem por objetivo “permitir acordos, celebrados de forma virtual, de partes do processo que estejam distantes fisicamente, como, por exemplo, entre consumidores e empresas”. O sistema possibilita a troca de mensagens e informações entre as partes, adequando-se à realidade de cada setor, e pode sugerir o uso de uma linguagem mais produtiva à mediação, caso sejam constatadas palavras hostis. Os acordos podem ser homologados pelo Poder Judiciário, se as partes assim o desejarem. Não havendo êxito na celebração do acordo, é marcada uma mediação presencial nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), instituídos pelo art. 8º da Resolução CNJ nº 125/2010 (FARIELLO, 2016).

O Sistema de Mediação Digital tem por foco principal os conflitos que ocorrem em três áreas: securitária, consumerista e fiscal – mais precisamente, as execuções¹¹. Outrossim, o CNJ anunciou que está planejando o lançamento de uma plataforma virtual especialmente para abordar conflitos relacionados à COVID-19 (EIDT; GOULART, 2020).

No período da pandemia de COVID-19, diversas cortes passaram a oferecer aos jurisdicionados a possibilidade de conciliação e mediação digitais.

Um relevante marco desse período foi a edição da Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020, que alterou a redação da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995 (a Lei dos Juizados Especiais Cíveis). Em vigor desde 27 de abril de 2020, o § 2º do art. 22 passou a admitir expressamente a conciliação não presencial entabulada mediante o emprego de recursos tecnológicos de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito, com os anexos pertinentes.

¹¹ Atualmente, o sistema está na versão 2.0 e passa por reformulações, estando suspensa a aceitação de novos pedidos, tramitando apenas os iniciados antes de 19 de novembro de 2018.

Segundo Pinho (2020, p. 14), a interpretação meramente gramatical do novel § 2º do art. 22 da Lei nº 9.099/1995 induz à conclusão de que apenas os dispositivos síncronos (ou seja, aqueles que possibilitam a troca de dados em tempo real) seriam admitidos, o que excluiria os *softwares* assíncronos. Para o autor, tal condição é excessiva:

Talvez fosse razoável exigir-se sincronicidade em sessões de mediação, quando há questões delicadas e sensíveis envolvidas e o mediador necessita assegurar, a todo tempo, a qualidade da comunicação. Contudo, para disputas meramente patrimoniais, nas quais não há uma preocupação com preservação do vínculo, essa exigência parece ser desnecessária.” (PINHO, 2020, p. 14-15).

O Tribunal de Justiça de São Paulo desenvolveu, por meio do Provimento da Corregedoria Geral da Justiça nº 19, de 9 de julho de 2020, um projeto-piloto de mediação pré-processual para apoio à renegociação de obrigações decorrentes dos efeitos da pandemia e relacionadas aos empresários e às sociedades empresárias, incluindo as individuais, de micro, pequeno e médio portes (MEIs, MEs e EPPs). A audiência preparatória, as sessões de mediação e a audiência de finalização são realizadas por meio de uma plataforma de videoconferência, conforme disposto no art. 6º do diploma.

Na Paraíba, o Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região expediu, em 27 de março de 2020, a Recomendação TRT SCR nº 005/2020, por meio da qual exorta os magistrados a promoverem a conciliação e a mediação de conflitos por meio de videoconferências ou aplicativos de mensagens eletrônicas ou (art. 1º).

No exterior, é possível referir a iniciativa do *Australian Disputes Centre (ADC)*, o qual desenvolveu uma plataforma (o *ADC Virtual*) que possibilita a realização de sessões abertas ou separadas, bem como a troca e a assinatura de documentos por meio digital (SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020, p. 7-8).

Essas iniciativas demonstram que o Poder Judiciário não permaneceu inerte às vicissitudes impostas pelo “novo normal”,

buscando adaptar-se às circunstâncias com criatividade e proatividade.

Na próxima subseção, tratar-se-á da necessidade de superação do tradicional paradigma adversarial de tratamento de conflitos adotado pelos operadores do Direito no Brasil.

4.3 A pandemia como agente catalisador da mudança de paradigma no tratamento de conflitos

Segundo Kuhn (1991, p. 13), “paradigmas são as realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência”.

Para Spengler e Spengler (2018, p. 103), o paradigma atual de tratamento dos conflitos, estimulado por uma cultura jurídica adversarial e unido ao processo e seu ritual, não atende mais à contemporânea complexidade conflitiva.

Esse modelo que estimula o antagonismo entre as partes é forjado nos bancos das universidades, responsáveis pela formação dos bacharéis. “A visão do profissional jurídico difundida na maioria dos cursos de Direito ainda atende aos preceitos do embate litigioso, que considera as habilidades conflitivas como condição de ascensão na carreira” (STANGHERLIN; SPENGLER, 2018, p. 140).

Um exemplo de mudança de paradigma científico pode ser visto na Medicina. A partir de 1847, o médico Ignaz Semmelweis, atuante em Viena, passou a defender que a febre puerperal que afetava as parturientes e provocava elevadas taxas de mortalidade infantil era causada pelas então denominadas “partículas cadavéricas”, podendo ser evitada pela adoção de simples hábitos de higiene (à época, era comum que acadêmicos de Medicina realizassem autópsias e, após a manipulação de cadáveres, entrassem na sala de parto sem sequer lavar as mãos). A descoberta de Semmelweis – atualmente

considerada uma medida inquestionável de profilaxia – causou profunda polêmica no século XIX, pois colocou em xeque crenças que já estavam arraigadas no cotidiano dos demais profissionais (ATAMAN; VATANOGLU-LUTZ; YILDINM, 2013, p. 35-36).

Na esfera jurídica, também é possível observar que existe grande resistência à mudança de paradigma, não tendo havido ainda, por parte de muitos operadores do Direito, a absorção e a compreensão da relevância da mediação e da conciliação (SPENGLER; SPENGLER, 2018, p. 109-110).

A crescente utilização do instituto da mediação simboliza uma mudança de paradigma social; o cidadão deixa de buscar a tutela estatal e, de maneira autônoma, assume o protagonismo do tratamento do conflito (SALES; ANDRADE, 2017, p. 4). Todavia, não será possível romper o arraigado paradigma adversarial e substituí-lo por um modelo consensual se não houver a indispensável conscientização e participação dos agentes envolvidos:

As mudanças precisam partir dos próprios usuários do sistema de Justiça, na provocação e na organização de políticas públicas voltadas para a melhoria e adequação da prestação jurisdicional do Estado à conflitiva social. Essa proposição de novas políticas públicas deve levar em conta, além dos pontos de exaurimento do paradigma atual, as (des)vantagens e as possíveis implicações de uma quebra de paradigma. Além disso, a inovação dependerá de uma preparação de cunho psicológico para as mudanças que possa vir a gerar, especialmente aquelas que propõem um paradigma de autonomização e de responsabilização social (e não estatal) por atos e omissões. (SPENGLER; SPENGLER, 2018, p. 105).

Ademais, a mudança de paradigma no tratamento dos conflitos – de uma postura competitiva e litigiosa para outra colaborativa e consensual – requer um adequado processo de formação dos mediadores, a fim de promoverem uma eficaz gestão dos conflitos (SALES, 2016, p. 18).

5 CONCLUSÃO

O presente artigo visou a averiguar se a crise decorrente da pandemia de COVID-19 pode vir a acelerar a marcha de uma mudança de paradigma no tratamento de conflitos no Brasil.

No País, o sistema jurisdicional se encontra em crise. Ao final de 2018, havia 78,7 milhões de processos aguardando uma solução definitiva. Com a crise econômica iniciada em 2020, a tendência é o crescimento exponencial do número de conflitos e de processos judiciais, o que pode levar o Poder Judiciário a uma situação de colapso.

A pandemia ensinou aos cidadãos a importância de observar rigorosamente a denominada “etiqueta respiratória”, que inclui hábitos como lavar as mãos frequentemente com água e sabão, colocar o braço na frente da boca ao espirrar e tossir, utilizar máscaras em locais de circulação de pessoas e evitar o contato físico desnecessário (como apertos de mão e abraços). Também demonstrou a empregadores públicos e privados que nem todas as atividades laborais necessitam ser desenvolvidas presencialmente no ambiente de trabalho, podendo perfeitamente ser cumpridas em regime de *home office*.

Outrossim, a pandemia desvelou à sociedade aquilo que já era conhecido há bastante tempo pelos estudiosos da autocomposição: o Poder Judiciário brasileiro está à beira da exaustão, sendo incapaz de prestar o serviço público jurisdicional de maneira célere e adequada. Nessa senda, o inusitado evento acentuou a relevância da utilização dos métodos autocompositivos de tratamento de conflitos, com destaque para a conciliação e a mediação.

Se toda crise é capaz de gerar oportunidades, a decorrente da pandemia de COVID-19 pode catalisar a necessária mudança de paradigma no tratamento de conflitos no Brasil,

superando o tradicional modelo adversarial e fomentando a consensualidade como alicerce de uma cultura de efetiva pacificação social.

Data de Submissão: 30/07/2020

Data de Aprovação: 16/11/2020

Processo de Avaliação: *double blind peer review*

Editor Geral: Jailton Macena de Araújo

Editor de Área: Jailton Macena de Araújo

Assistente Editorial: Iasmin Madeiro Cordeiro

REFERÊNCIAS

ARLÉ, Danielle de Guimarães Germano. **Mediação, negociação e práticas restaurativas no Ministério Público**. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2016. 269 p.

ATAMAN, Ahmet Dogan; VATANOGLU-LUTZ, Ermine Elif; YILDINM, Gazi. Medicine in stamps – Ignaz Semmelweis and Puerperal Fever. **Journal of the Turkish-German Gynecological Association**, Istanbul, n. 14, p. 35-39, 2013.

BARBOSA, Rui. **Oração aos moços**: edição popular anotada por Adriano da Gama Kury. 5. ed. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1997. 52 p.

BASTOS, Aurélio Wander. O Poder Judiciário e a Pandemia. **JM Online**, 9 jul. 2020. Disponível em: <<https://jmonline.com.br/novo/?noticias,22,ARTICULISTAS,198628>>. Acesso em: 25 jul. 2020.

BEZERRA, Tássio Túlio Braz; BRAGA, Romulo Rhemo Palitot. Os fundamentos teóricos da mediação de conflitos: um diálogo com o positivismo jurídico de Hans Kelsen. In: BARONE, Hugo; MENDONÇA, Maria Lírida Calou de Araújo e (Org.). **Formas consensuais de solução de conflitos II** [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UdelaR/Unisinos/URI/UFSM/Univali/UPF/FURG. Florianópolis: Conpedi, 2016, p. 117-137.

BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm>. Acesso em: 26 jul. 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/L13105.htm>. Acesso em: 26 jul. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 26 jul. 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: 26 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 1.351, de 14 de dezembro de 2018**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/portaria-mec-diretrizes-curriculares.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. 1. ed. Porto Alegre: Fabris, 1988. Reimpr. 2015. 168 p.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: A era da informação: economia, sociedade e cultura**; v. 1. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2005. 698 p.

CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada**. Tradução de Sergio Arenhart e Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014. 204 p.

CONFORTI, Franco. **Electronic Mediation Handbook**. Tradução de Núria Esther Monzonís Carda. Alicante: Acuerdo Justo SC, 2014. Edição do Kindle.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. 236 f. il. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp->

content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação digital**: a justiça a um clique. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>>. Acesso em: 25 jul. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Movimento pela conciliação**. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/356-geral/125-conciliacao>>. Acesso em: 13 mar. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 313, de 19 de março de 2020**. Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249>>. Acesso em: 25 jul. 2020.

CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for the consumers in the european union**. Oxon: Routledge, 2011.

COSTA, Leonardo Honorato. Nós precisamos achatar a curva das ações judiciais! **Consultor Jurídico**, 11 maio 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-mai-11/leonardo-costa-achateamos-curva-acoes-judiciais>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

DAHRENDORF. **O conflito social moderno**: um ensaio sobre a política da liberdade. Tradução de Renato Aguiar e Marco Antonio Esteves da Rocha. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.; São Paulo: Edusp, 1992. 225 p.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do conflito ao acordo na era digital**: meios eletrônicos para solução de conflitos – MESC. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. 316 p.

EIDT, Elisa; GOULART, Juliana. Lei da Mediação completa cinco anos, mas mediação extrajudicial precisa avançar. **Consultor Jurídico**, 30 jun. 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-jun-30/eidt-goulart-lei-mediacao-mediacao-extrajudicial>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

FARIELLO, Luiza. CNJ lança sistema de mediação digital para solucionar conflitos da população. **Agência CNJ de Notícias**, Brasília, 3 maio 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82216-cnj-lanca-sistema-de-mediacao-digital-para-solucionar-conflitos-da-populacao>>. Acesso em: 13 mar. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Pulso Empresa: Impacto da Covid-19 nas empresas | Junho 2020 - quinzena 1**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/28291-pesquisa-pulso-empresa-impacto-da-covid-19-nas-empresas.html?=&t=destaques>>. Acesso em: 25 jul. 2020.

IRŠIČ, Marko. **Introduction to interpersonal conflict resolution**. 1. ed. eletrônica. Ljubljana: Zavod Rakmo, 2018. Edição do Kindle.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1991.

LEMONS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. 1. ed., 4. reimpr. (2014). São Paulo: Paulus, 2010. 258 p.

LEORATTI, Alexandre. Tribunais recorrem à mediação online para evitar acúmulo de processos pós-pandemia. **Jota – Justiça**, 26 maio 2020. Disponível em: <<https://www.jota.info/justica/mediacao-conflitos-brasil-26052020>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. 2. ed. São Paulo: Ed. 34, 2000. 264 p.

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: 26 jul. 2020.

MODESTO, Celina. Primeiro quadrimestre de 2020 tem aumento de 63% na demanda das Câmaras Cíveis do TJPB. **Tribunal de Justiça da Paraíba – Notícias**, 10 jun. 2020. Disponível em: <<https://www.tjpb.jus.br/noticia/primeiro-quadrimestre-de-2020-tem-aumento-de-63-na-demanda-das-camaras-civeis-do-tjpb>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação on line e as novas tendências em tempos de virtualização por força da**

pandemia de covid-19. Disponível em:

<<http://conhecimento.tjrj.jus.br/documents/5736540/7186707/AMEDIACCAOONLINEEASNOVASTENDENCIASEMTEMPOSEVIRTUALIZACAOPORFORCADAPANDEMIADCOVID19>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

REGLA, Josep Aguiló. **El arte de la mediación:** argumentación, negociación y mediación. Madrid: Trotta, 2015. 133 p.

SALES, Lília Maia de Moraes. Sistema de justiça, mediação de conflitos e o aprimoramento de suas técnicas. **Prim@ Facie**, João Pessoa, v. 14, n. 27, p. 01-21, 20 fev. 2016.

SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Luana Silveira de. A mediação de conflitos e o direito: desenvolvendo habilidades a essa nova realidade. **Prim@ Facie**, João Pessoa, v. 16, n. 33, p. 01-29, 8 dez. 2017.

SALOMÃO, Luis Felipe; ARAUJO, Valter Shuenquener de; COSTA, Daniel Carnio. É preciso achatar a curva de crescimento das ações judiciais no Brasil. **Consultor Jurídico**, 9 jun. 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-jun-09/opinio-preciso-achatar-curva-crescimento-aco-es-judiciais>>. Acesso em: 25 jul. 2020.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico.** Atualizadores: Nagib Slaibi Filho e Gláucia Carvalho. 28. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

SIMMEL, Georg. **Sociologia.** Tradução de Carlos Alberto Pavaneli et. al. São Paulo: Ática, 1983. 192 p.

SOARES, Fernando. Pandemia reflete em aumento de 156% no número de casos de mediação trabalhista. **Gaúcha ZH – Economia.** Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/economia/noticia/2020/04/pandemia-reflete-em-aumento-de-156-no-numero-de-casos-de-mediacao-trabalhista-ck9hwdh5700cv017nsf23og7e.html>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

SOUZA NETTO, José Laurindo; FOGAÇA, Anderson Ricardo; GARCEL, Adriane. Métodos autocompositivos e as novas tecnologias em tempos de covid-19: online dispute resolution – ODR. **Revista Relações Internacionais do Mundo Atual**, v. 1, n. 26, 2020. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RIMA/article/view/3989>>. Acesso em: 20 jul. 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion. Uma relação a três: o papel político e sociológico do terceiro no tratamento dos conflitos. **Dados –**

Revista de Ciências Sociais, Rio de Janeiro, v. 59, n. 2, p. 553-583, jun. 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER, Fernando Augusto Marion. Na medicina e no direito: como se rompe um paradigma? **Revista Direitos Humanos e Democracia**, Ijuí, v. 6, n. 12, p. 98-115, 14 nov. 2018.

STANGHERLIN, Camila Silveira; SPENGLER, Fabiana Marion. A atual formação acadêmica dos profissionais de direito e a justiça consensual: um estudo acerca das matrizes curriculares dos cursos de direito das universidades comunitárias do Rio Grande do Sul – Brasil. **Rios Eletrônica (Revista Científica da FASETE)**, Paulo Afonso, n. 19, p. 12-142, 2018.

TRECENTI, Julio; NUNES, Marcelo Guedes. Como o coronavírus afetará as falências? **LinkedIn**, 25 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/como-o-coronav%C3%ADrus-afetar%C3%A1-fal%C3%Aancias-julio-trecenti/>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Provimento CG nº 19/2020**. Dispõe sobre a criação de projeto-piloto de mediação pré-processual para apoio à renegociação de obrigações relacionadas aos empresários e sociedades empresárias, incluindo as individuais, de micro, pequeno e médio porte (MEI, ME e EPP) decorrentes dos efeitos da Covid-19. Disponível em: <<https://dje.tjsp.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=14&nuDiario=3082&cdCaderno=10&nuSeqpagina=12>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO. **Recomendação TRT SCR nº 005/2020**. Recomenda a adoção de diretrizes excepcionais para o emprego de instrumentos de mediação e conciliação de conflitos por meios eletrônicos e videoconferência, bem como de aplicação de multas por descumprimento de acordos, no contexto da vigência da pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19). Disponível em: <<https://www.trt13.jus.br/institucional/corregedoria/recomendacoes/2020/recomendacao-trt-scr-no-005-2020.pdf/view>>. Acesso em: 26 jul. 2020.

WATANABE, Kazuo. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: RICHIA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (Coord.).

Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 3-9.

Alternative Dispute Resolution In Pandemic Times: The Crisis As A Catalyst Agent For A Change Of Paradigm

Márcio Dutra da Costa

Fabiana Marion Spengler

Abstract: This article aims to study the alternative dispute resolution during the COVID-19 pandemic. The objective is to ascertain if the increase in the use of alternative dispute resolution – due to the burden imposed on the Judiciary by the increase in the number of cases – may contribute to a change in the legal paradigm of dispute resolution in Brazil, overcoming the traditional adversarial model and fostering consensus as the foundation of a culture of effective social pacification. The research problem is: can the crisis resulting from the COVID-19 pandemic accelerate the pace of a paradigm change in the Brazilian dispute resolution model? The method of approach adopted is the deductive, and the method of procedure used is the monographic. The hypothesis answers the research problem in the affirmative way. The conclusion is that the crisis resulting from the increase in the number of litigations and judicial delays generates an increasing use of alternative dispute resolution and, as a result, may contribute to a transformation in the legal paradigm of conflict management.

Keywords: Access to justice. Conciliation. Mediation. Alternative dispute resolution. Pandemic.

DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1678-2593.2021v20n43.54234>

Conteúdo sob licença *Creative Commons*: [Attribution-NonCommercial-NoDerivative 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) (CC BY-NC-ND 4.0)

