

Os meios de resolução *online* de conflitos (ODRs) e sua importância como instrumento de acesso à Justiça durante a pandemia de COVID-19

The Online Dispute Resolution (ODRs) and their importance as instruments of access to Justice during the COVID-19 pandemic

Shirley Rakauskas Zacharias¹

Elzeni Pereira de Melo Silva¹

Ma. Lady Ane de Paula Santos Della Rocca²

Resumo: Este trabalho pretende destacar a pesquisa sobre o tratamento mais adequado para a resolução de conflitos, diante das medidas de contenção utilizadas para conter a pandemia causada pela COVID-19, e seus reflexos no Poder Judiciário. Para esta análise, o texto divide-se em três partes principais. A primeira parte dispõe sobre a inserção dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos no ordenamento jurídico, além das adaptações de contexto histórico. Já a segunda parte apresenta os meios de resolução online de conflitos ODR (*Online Disput Resolution*) em plataformas digitais, com resultados mundialmente positivos. Ao final, a terceira parte engloba a iniciativa de utilização de meios virtuais pelo Poder Judiciário na pandemia. A partir deste estudo, é possível concluir que os critérios estabelecidos para o isolamento social, se fazem preponderantes para a evolução de uma nova cultura, tanto no processo quanto no resultado de resoluções de conflitos, a partir de um maior diálogo entre o Poder Judiciário com a iniciativa privada para serem aprimoradas as soluções virtuais.

Palavras-chave: Mecanismos extrajudiciais. ODR. Pandemia. COVID-19.

¹ Graduanda em Curso de Direito no Instituto Superior de Ciências Aplicadas de Limeira/SP (Isca Faculdades).

² Professora em Curso de Direito no Instituto Superior de Ciências Aplicadas de Limeira/SP (Isca Faculdades).

Abstract: This paper intends to highlight the research on the most appropriate treatment for conflict resolution, considering the containment measures used to contain the pandemic caused by COVID-19, and its effects on the Judiciary. For this analysis, the text is divided into three main parts. The first part deals with the insertion of out-of-court conflict resolution mechanisms in the legal system, in addition to adaptations of the historical context. The second part presents the means of online resolution of conflicts ODR (Online Disput Resolution), on digital platforms, with worldwide positive results. In the end, the third part includes the initiative of using virtual means by the Judiciary in the pandemic. From this study, it is possible to conclude that the criteria established for social isolation, are preponderant for the evolution of a new culture, both in the process and in the result of conflict resolutions, from a greater dialogue between the Judiciary with the private initiative to improve virtual solution.

Keywords: Out-of-Court mechanisms. ODR. Pandemic. COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

Com a situação emergencial instaurada em decorrência da pandemia da COVID-19, o cotidiano dos cidadãos foi alterado e os dispositivos eletrônicos se tornaram extremamente importantes para execução de atividades básicas.

Tratando-se de empresas, o uso de tecnologias tornou-se ainda mais necessário para melhorar a eficiência operacional, e no âmbito jurídico não é diferente, sendo imprescindível a implementação de Políticas Judiciárias com vista à qualidade e eficiência na prestação jurisdicional. Apesar da limitação das atividades presenciais nos tribunais, os conflitos não deixam de existir e uma das maneiras para se alcançar soluções nesse período é através dos métodos consensuais, nas formas extrajudiciais, em ambiente digital, como se apresenta neste estudo.

O isolamento social, agora o “novo normal”, oferece infinitas possibilidades para se reestruturar o sistema da prática jurídica por todos os operadores do direito, dentre elas a implementação da Resolução Online de Conflitos (*Online Dispute Resolution* – ODR), método este que tem sido adotado com sucesso em todo mundo por entes privados e governamentais, através de plataformas digitais. Dentre as vantagens desta ferramenta destacam-se o baixo custo, visto que a tecnologia facilita a comunicação entre as partes, dispensando as despesas do deslocamento para audiências; a simplicidade de uso pelos usuários; a facilidade para a tomada

de decisões; a viabilização de mecanismos de autotutela ou de terceiros garantidores, bem como a adaptabilidade da tecnologia.

A possibilidade de utilização da ferramenta interativa que induz o comportamento humano nas comunicações entre as partes para a resolução dos conflitos deve ser igualmente mencionada como vantagem, assim como a velocidade rápida da internet que permite, em um curto período de tempo, alcançar a conclusão do procedimento. Nas ODRs, as possibilidades de utilização da tecnologia para resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas que ainda são pouco debatidas no Brasil, o que traz a necessidade de estudo de maneira exploratória e descritiva sobre este meio, que, diante do cenário apresentado pela pandemia, torna-se oportuno.

2 AS ODRs NO CONTEXTO DAS ONDAS RENOVATÓRIAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 foram outorgados direitos a todos os cidadãos, indistintamente e, caso os direitos adquiridos fossem violados, todos teriam disponível o acesso à Justiça para a devida reparação. Para que isso fosse possível foi necessária a adoção de várias medidas, tal como a criação, modificação e até revogação de algumas leis. Nesse particular, é elementar que sejam levadas em consideração as mudanças no ordenamento jurídico para se popularizar o acesso à Justiça. Ocorridas em períodos distintos, tais mudanças foram denominadas “Ondas Renovatórias”, e classificam-se em 4 fases, também chamadas de “ondas”, na definição de (FARIA, 2018).

Com a primeira onda, buscou-se superar barreiras econômicas para garantir o acesso ao Judiciário a quem não pudesse arcar com as custas de um processo e, até mesmo, ser assistido por um advogado particular. Nota-se que esta barreira tem sido ultrapassada após a Constituição Federal de 1988, a criação da Defensoria Pública, cuja finalidade é prestar assistência jurídica integral e gratuita aos cidadãos, e, com a implementação das normas do Código de Processo Civil /2015.

Observa-se, na segunda onda renovatória, a ideia de se ir além das demandas individuais e tornar o processo acessível aos interesses coletivos, sendo assegurada a tutela dos direitos de natureza difusa. Nesse sentido, foram criados alguns instrumentos para uma possível democracia participativa. Assim, em 1965, com a Lei nº4.717, instituiu-se a Lei de Ação Popular, através da qual qualquer cidadão poderia defender o patrimônio público de qualquer ato lesivo. Com o mesmo intuito, criou-se a Lei nº 7.347/85, que trata da Ação Civil Pública, e,

seguidamente, a Lei nº 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, ambas colaborando em assegurar os interesses de massa.

Na terceira onda renovatória, constata-se que houve um grande impulso para uma ampla reforma nas estruturas e organizações dos tribunais, visando a simplificação de procedimentos e processos. Verificou-se que, para cada tipo de conflito, poderia existir uma forma adequada de resolução e, cada um deles, poderia ser finalizado com uma decisão final do juiz, árbitro ou pelas próprias partes, com ou sem auxílio de terceiros neutros, a exemplo dos conciliadores e mediadores. Nesta fase criou-se o caminho dos Juizados Especiais, os quais permitem o acesso à justiça em primeiro grau sem advogado para causas com o valor de até vinte salários mínimos.

Já com a quarta onda renovatória, iniciaram-se os avanços tecnológicos e as atividades no campo digital, juntamente com a Revolução Industrial, que aceleraram a engrenagem judicial, fazendo com que os tribunais ultrapassassem a era do analógico e seguissem para a era digital com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que não se restringe a implantação do Processo Eletrônico, mas também abarcam outras infinitas possibilidades de se restabelecer o entendimento por Justiça (FARIA, 2018).

Através dessa Revolução Digital que ocorreu no Brasil após o ano de 2000, popularizaram-se as plataformas digitais para solução de conflitos através da arbitragem e da mediação. Paralelamente, algumas Cortes pelo mundo já se utilizavam da ODR em casos repetitivos e de baixo valor, ampliando gradativamente o acesso à Justiça com a abertura de uma porta virtual, nas palavras de (FARIA, 2018).

3 PLATAFORMAS DIGITAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Em primeiro plano, o procedimento para ODR (*Online Dispute Resolution*) se organiza da mesma forma que os MASCs (Meios Alternativos de Solução de Conflitos), que dependem diretamente do terceiro imparcial e subdividem-se, conforme o poder de decisão para chegar na solução, em arbitragem, na qual o terceiro tem o poder de decisão, em conciliação e em mediação, na qual as partes possuem poder de decisão. Ressalte-se que, na negociação, não há participação de terceiro (LIMA, 2016).

A ODR é uma ferramenta com grande potencial para reinventar os MASCs através do emprego das plataformas digitais, viabilizando assim um procedimento mais célere e efetivo, que prestigia a desjudicialização, exposto por (FARIA, 2018).

Convém lembrar que os acordos extrajudiciais fornecem às partes a segurança jurídica de cumprimento e aplicabilidade dos itens acordados, tanto no âmbito cível, como no trabalhista (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE.COM, 2018).

No caso dos meios de resolução de conflitos on-line, tais acordos extrajudiciais são obtidos através de atendimento por *startups*, sendo que uma delas, já reconhecida por alguns Tribunais, é a empresa MOL - Mediação OnLine.com, que oferece uma plataforma digital para acompanhar as partes em negociações, conciliações e mediações judiciais, fomentando a consensualidade de maneira benéfica para todos.

Todo acompanhamento neste procedimento on-line pode ser feito desde o envio da carta convite via *blockchain* (protocolo de confiança), incluindo agendamento com todos os participantes, a sessão por videoconferência, chat ou telefone, até a assinatura eletrônica (tecnologia que dispensa o uso de certificado digital) do termo de acordo. As sessões são gravadas e a plataforma conta também com um *dashboard* (recurso que auxilia a tomada de decisões), expõe (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE.COM, 2018).

Releva apontar, ademais, que o estabelecimento da ODR pelo mundo deu-se ao final do século XX, pois, com todo o acesso à rede mundial, era inevitável surgirem conflitos decorrentes das atividades que os indivíduos estabeleciam na internet, na definição de (AMORIM,2017). Percebe-se que, com as informações e dados técnicos sobre as ferramentas apresentadas com as novas tecnologias, é inegável a alteração não apenas na economia mundial, mas em definitivo no Direito, haja vista a ruptura dos métodos tradicionais tanto nos negócios, como nos litígios deles provenientes (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE.COM, 2018).

Conforme definições sobre a ODR pela MOL, empresa privada que se utiliza da plataforma digital para resoluções de conflito online, este mecanismo atua como a internet, com a mesma velocidade, simplicidade e de maneira automática, ultrapassando fronteiras nacionais de forma dinâmica. Isso significa que a tecnologia e o digital permitem a resolução de conflitos à distância e, até mesmo em casos de conflitos acirrados, em que as partes jamais conseguiriam resolver suas diferenças ao vivo, através dos mecanismos tradicionais como os judiciais (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE.COM, 2018).

Com a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e o advento do Código de Processo Civil/2015 e da Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015), várias medidas foram implementadas para a reforma do Judiciário. Com tais inovações, vislumbrou-se o incentivo à virtualização dos MASCs como medida para atenuar os obstáculos encontrados no Poder Judiciário (LIMA, 2016). Para tanto, foram estudadas as formas de ADR e ODR, termos que representam a junção da virtualização aos métodos alternativos de solução de conflitos.

Com a elevação da utilização do uso das tecnologias, torna-se primordial que seja revisada a maneira como o Sistema de Justiça se desenvolve e como será a aplicação da lei em conflitos criados no ciberespaço. Porém, não há como precisar o impacto das tecnologias na autoridade e poder dos Estados, enquanto órgãos responsáveis pela elaboração, execução e fiscalização (LIMA, 2016), o que motivou a aprovação da Lei 13.853/10, chamada de Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

No Sistema Multiportas, a ODR é uma porta a mais a ser utilizada na escolha entre os métodos mais adequados de resolução de conflitos, idealizada pela fundação do NCDR (*National Center for Technology and Dispute Resolution*), vinculado à Universidade de *Massachussets*, sendo explorado, a partir de 1997, por inúmeras outras instituições. Há, ainda, outros exemplos de ODR pelo mundo, tal como na Justiça da Austrália (*e-courtroom*) e do Reino Unido (*UK Money Claim Court*) (ASSIS, 2019).

Os meios de ODR (resolução de conflitos on-line) possui grandes diferenças em relação à ADR tradicional (resolução de conflitos offline), tal como o espaço utilizado nas audiências, (que nas ODRs é virtual), a automatização do processo decisório, bem como a permissão para que os dados da controvérsia sejam utilizados para a resolução de outras disputas (ASSIS, 2019).

Algumas plataformas de ODR já funcionam no Brasil, tanto no âmbito privado como no Poder Público. Entre alguns exemplos, destacam-se plataformas de mediações públicas e privadas como: “Acordo Fechado”, “Concilie Online”, “Mol” e “consumidor.gov.br”. O último o sítio eletrônico mencionado, chamado “consumidor.gov.br”, é disponibilizado para os consumidores discutirem com as empresas, sendo que, ao final, o próprio programa questiona se foi resolvida a questão. Os casos são arquivados na plataforma e a partir disso são disponibilizadas informações públicas sobre os conflitos a ela submetidos (ASSIS, 2019).

Observa-se que a tecnologia e a internet são instrumentos que já envolvem a sociedade, tanto indivíduos como instituições, de forma que se torna natural o Poder Judiciário acompanhar tal evolução, principalmente pelo Brasil ter sido considerado, em 2016, a quarta maior população do mundo com acesso a internet (ASSIS, 2019).

A progressiva imersão de tecnologia também pode ser verificada no sistema judiciário, cabendo destacar, no ano de 2018, a primeira utilização de tecnologia em mediação no âmbito do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, através do aplicativo *WhatsApp* (aplicativo de comunicação e informação).

Tendo em vista esse cenário, o mesmo Tribunal, iniciou um projeto através do qual mescla inteligência artificial e a ciência de dados, que está automatizando a resolução de conflitos e marcando, assim, uma nova era para os operadores do direito público ou privado.

Esta nova configuração de sociedade e tecnologia traz, portanto, a necessidade de se estudar outros métodos eficazes que possam ir além dos tradicionais meios existentes, para que não haja o risco da subutilização da justiça multiportas na realidade brasileira, nas palavras de (ASSIS, 2019).

4 VANTAGENS E PERSPECTIVAS DAS ODRs

É elementar que se leve em consideração a ODR, como uma espécie de comunicação assíncrona (LIMA, 2016), quando as partes obtêm vantagem de tempo, podendo analisar o que se pretende falar e, quando podem falar, tornando-se maior o poder de decisão.

Os aspectos únicos da ODR, como controle sobre a tomada de decisão e a comunicação assíncrona, não são encontrados em nenhuma das alternativas dos MASCs, o que representa uma forte tendência na mudança de cultura e empoderamento social, define (LIMA, 2016).

Em definições recentes, acrescenta-se que as vantagens da ODR, são advindas do princípio da conveniência, em razão de não exigir a presença das partes em um mesmo local, podendo-se resolver qualquer conflito on-line, em hora e local desejados (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE.COM, 2018).

A simplicidade ao longo do processo vem a ser outro benefício proporcionado pela ODR, que pode prever na negociação on-line estratégica para se chegar a um acordo, visto que no processo judicial esta previsão é incerta. No mesmo sentido, (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE.COM, 2018) explana sobre as vantagens econômica, financeira e de tempo, das quais as partes podem se beneficiar na medida em que não precisarão assumir despesas com viagens, comparecer a audiências ou até contratar advogado.

A vantagem econômica é bem vista na ODR, que permite fazer automaticamente algumas atividades, tais como gestão das disputas, monitoramento de prazos, registro de comunicação, administração de pendências, compartilhamento de documentos entre as partes, controle de versões dos documentos e acessos e até gestão de pagamentos, obtendo-se considerável redução com gastos se comparado ao processo judicial (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE.COM, 2018).

Vale ressaltar que, em âmbito geral, a ODR pode ser customizada, de forma que as empresas podem criar seu próprio sistema on-line de solução de disputas, aperfeiçoando-o a

sua realidade e aos tipos de conflitos gerados a partir de sua atividade e também para que o consumidor possa obter uma porta adicional e prévia ao Judiciário, o que faz com que as plataformas digitais sejam extremamente eficientes para a solução de disputas e muito atraentes, como solução para este momento pandêmico (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE.COM, 2018).

Com as inovações tecnológicas e de comunicação, obtém-se uma redução drástica de custos nas resoluções de conflitos, além da disponibilidade de uma alta velocidade da tecnologia para a sua resolução.

O modelo crescente das mudanças virtuais ocorridas nas relações humanas faz com que se planeje a virtualização do Poder Judiciário, que não poderá se limitar a ações presenciais, devendo seguir em direção ao avanço de novos procedimentos na matéria de solução de conflitos on-line, define (LIMA, 2016).

Toma-se conhecimento, em 30 de janeiro de 2020, da declaração da OMS (Organização Mundial de Saúde), sobre o surto do novo coronavírus, reconhecendo a situação de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, caracterizada como uma pandemia. (BRASIL, 2020 a). Em virtude dos fatos mencionados, mudanças importantes na maneira da realização das tarefas cotidianas deveriam ocorrer para conter a pandemia, sobrevivendo assim, a determinação do Estado para o isolamento social, (BRASIL, 2020 a).

No Brasil (BRASÍLIA, 2020), o estado de calamidade pública foi decretado até 31 de dezembro de 2020, portanto, ações deveriam ser tomadas para adequação desta medida, conforme publicação do Decreto legislativo n. 6/2020:

Art. 1º Fica reconhecida, exclusivamente para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, notadamente para as dispensas do atingimento dos resultados fiscais previstos no art. 2º da Lei nº 13.898, de 11 de novembro de 2019, e da limitação de empenho de que trata o art. 9º da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, com efeitos até 31 de dezembro de 2020, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020.(DECRETO LEGISLATIVO nº6 de 2020)

Tendo em vista os aspectos observados, era de se esperar um aumento de conflitos nos atendimentos ao cliente, relacionados especialmente ao cancelamento de serviços contratados, revisão de termos contratuais, inadimplência e outras questões envolvendo o direito do consumidor (MOL - MEDIAÇÃO ONLINE, 2020).

O CNJ aprovou, em março, a Resolução 313/20, que suspendeu o trabalho presencial de magistrados, servidores, estagiários e colaboradores nas unidades judiciárias, evitando assim

o contágio pela COVID19, sendo que, de início, a suspensão se daria até o final de abril, contudo, já foi prorrogada, pela evolução da pandemia (BRASIL, 2020 b).

Incontestavelmente, medidas como a limitação de atendimentos presenciais, a paralisação de processos, a suspensão de prazos, o cancelamento de audiências e sessões de julgamento, atraso de providências cartorárias, bem como o trabalho remoto de juízes e serventuários, com audiências e sessões de julgamento transmitidas virtualmente em tempo real e a ampliação da digitalização de autos físicos, são exemplos de impactos gerados no judiciário considerando o distanciamento social (BRANTES, 2020).

Entende-se que algumas atividades devem ser garantidas no período de suspensão, tal como a distribuição de processos judiciais e administrativos, a manutenção de serviços destinados à expedição e publicação de atos judiciais e administrativos, assim como, o atendimento aos procuradores, defensores públicos, membros do Ministério Público, advogados entre outros.

Em se tratando de resolução de conflitos on-line, os tribunais brasileiros também já começaram a atuar na situação emergencial. O STF aprovou emenda ao Regimento interno da Corte, para ampliar as hipóteses de julgamentos a serem realizados por meio eletrônico com a possibilidade de sustentação oral de advogado de forma virtual e os tribunais estaduais estão seguindo a mesma tendência (SICA, 2020).

Abrangendo também a área da saúde, interligada diretamente no Poder Judiciário, no Brasil existe um crescente apelo para a efetivação do direito à saúde, e, em cenário de pandemia, essa procura aumentará (DOMINGOS, 2020).

Essa procura na área da saúde engloba a judicialização da ocupação de leitos hospitalares, sobretudo de unidades de terapia intensiva, em um cenário no qual não há vagas para todos, principalmente no crescimento exponencial da pandemia.

Vislumbra-se, no entanto, um lado positivo da atuação do Judiciário entre as áreas de Direito e Medicina, que é o de atuar como mediador de conflitos externos entre Poderes, agentes públicos, entes privados e especialistas (DOMINGOS, 2020).

Tal período vivido pelo mundo não é o primeiro em que Direito e Medicina são solicitados simultaneamente a impedir um problema de ordem prática. Sem embargo, o discernimento deve prevalecer.

5 CONCLUSÃO

Com a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015, instaurou uma nova política pública, cujo principal objetivo é encontrar a solução mais adequada para cada conflito, preservando o relacionamento entre as partes, evoluindo e aperfeiçoando os meios alternativos de resolução de conflitos, os quais se encontram abertos às inovações em termos de métodos, sob as mais diversas formas, incluindo a plataforma digital.

Notavelmente, dentre as formas de resolução de conflitos, é possível identificar uma evolução histórica marcada por avanços. Tais avanços englobam as reformas legislativas, que estimularam a utilização de métodos alternativos como forma adequada de resolução de disputas, a fim de propiciar à população a mudança da cultura do litígio para a cultura do consenso, garantindo assim, o tão desejado sentimento de justiça.

Estas inovações e avanços propiciam o incentivo à pesquisa nessas novas áreas, estimulando o Judiciário e até a sociedade a buscar meios mais céleres para solucionar os conflitos existentes. Nesse sentido, a implantação de métodos eletrônicos vem para facilitar, sobremaneira, a resolução de conflitos de diversas áreas, mas principalmente as relacionadas ao comércio eletrônico e relações consumeristas. Assim, o uso das ferramentas relacionadas aos *e-resolutions* é não apenas interessante, mas indispensável às novas tendências em matéria de comércio, com seu consequente conflito e posterior solução.

As vantagens da utilização da tecnologia são inquestionáveis para a solução de conflitos em qualquer cenário. A tecnologia é apenas um meio, portanto, a eficiência do método de solução de conflitos dependerá, em última análise, do profissional que a utiliza.

Levando em consideração o atual cenário enfrentado por todos os países do mundo e, como toda crise traz em si uma oportunidade, o momento é adequado para que seja feita uma inovação acerca da disponibilização das plataformas de resolução de conflitos online e a inserção da ODR nas práticas jurídicas.

Conclui-se, portanto, que, em tempos pandêmicos e atuais, o acesso à ordem jurídica não pode prescindir de mecanismos tecnológicos e da participação efetiva e responsável de indivíduos e empresas na solução das controvérsias em que estão envolvidos, sempre que necessário com o auxílio de um terceiro facilitador ou com poder decisório.

A garantia de resposta efetiva e em tempo adequado, dada hoje pela tecnologia, está disponível para contribuir na ampliação do diálogo e do entendimento, na redução de custos e na melhoria na agilidade de processos, proporcionando, assim, uma melhor solução para as partes dentro de um conflito.

6 REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **Resolução Online de litígio (ODR) de baixa intensidade: Perspectivas para ordem jurídica brasileira.** Revista de Ciências Jurídicas: Pensar, Fortaleza, v. 2, n. 22, p.514-539, maio 2017. Trimestral.

ASSIS, Camila Azevedo. **Justiça multiportas e os meios adequados de solução de controvérsias: além do óbvio.** Revista de Processo: Vol. 44, N. 297 (, São Paulo, v. 44, n. 297, p. 1-20, nov. 2019. Mensal. Juslaboris.tst.jus.br. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.12178/168552>. Acesso em: 16 abr. 2020.

BRANTES, Daniel. **Solução de conflitos em tempos de pandemia: ODR como experiência de sucesso para solução de conflitos diante do COVID-19.** Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/odr-solucao-de-conflitos-covid-19/>. Acesso em: 10 de julho de 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Poder Judiciário. Resolução 313/2020. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original221425202003195e73eec10a3a2.pdf>. Acesso em: 21 maio 2020. (a)

BRASIL. Opas/ Oms - Brasil. Organização Mundial da Saúde (ed.). **Folha informativa - COVID-19. 2020.** Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875. Acesso em: 21 maio 2020. (b)

DOMINGUES, Paulo Sergio. BALBANI, Arthur. LUTAIF, Michel. **A responsabilidade do Poder Judiciário ante a crise sanitária da Covid-19.** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-09/direito-pos-graduacao-responsabilidade-poder-judiciario-crise-covid-19>. Acesso em: 10 de julho de 2020

FARIA, Mariana. **ADR / ODR: o que a tecnologia tem a ver com a justiça?** Disponível em: <https://www.lexmachinae.com/2018/06/15/tecnologia-acesso-justica/>. Acesso em: 15 abr. 2020.

LIMA, Gabriela Vasconcelos. **Adoção de Soluções em Online Dispute Resolution como política pública para o Poder Judiciário: um panorama da situação brasileira.** 128 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2016.

MEDIACAONLINE.COM. Academia Mol - Mol (ed.). **A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ERA DIGITAL: soluções online e métodos alternativos.** Disponível em: [cms_files_63930_1558615185ebook_gratuito_A_resolucao_de_conflitos_na_Era_Digital_solucoes_online_e_mtdod](#). Acesso em: 27 fev. 2020.

MOL - MEDIAÇÃO ONLINE (Brasil). **ISOLAMENTO SOCIAL NA PANDEMIA DE COVID-19:: resolução de conflitos à distância. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS À DISTÂNCIA.** 2020. E-book. Disponível em: <https://materiais.mediacaonline.com/isolamento-social-pandemia-covid19>. Acesso em: 02 abr. 2020.

SICA, Heitor. **Coronavírus e Poder Judiciário: impactos permanentes da pandemia.** Disponível em: <https://blog.sajadv.com.br/coronavirus-poder-judiciario/>. Acesso em: 10 de julho de 2020.