

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Alberto Emílio Ferral** (Universidade Blas Pascal – Córdoba)

---

## **O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA MEDIAÇÃO EMPRESARIAL**

### **AMANDA INÊS MORAIS SAMPAIO**

Mestranda em Direito Público pelo Programa de Pós-graduação da Universidade Federal de Sergipe (PRODIR/UFS), bolsista CAPES. Membro dos Grupos de Pesquisa Eficácia dos Direitos Humanos e Fundamentais: seus reflexos nas relações sociais (GEDH/UFS/CNPq), Educação e Contemporaneidade (EDUCON/UFS/CNPq) e Direito Público, Educação Jurídica e Direitos Humanos na Contemporaneidade (PEJDH/UNIT/CNPq). Pós-graduada lato sensu em Direito Processual Civil pela Escola Judicial do Estado de Sergipe (EJUSE). amandaimsampaio@hotmail.com

### **YAN WAGNER CÁPUA DA SILVA CHARLOT**

Mestre em Constitucionalização do Direito pela Universidade Federal de Sergipe. Pós-graduado (lato sensu) em Direito Tributário e bacharel em Direito pela Universidade Tiradentes. Licenciando em Pedagogia. Avaliador da Revista de Direito Público Contemporâneo (RDPC/UFRRJ) e dos Anais do Colóquio Internacional Educação e Contemporaneidade (EDUCON/UFS) - eixo Educação, Direitos Humanos e Cidadania. Editor Assistente da Revista Internacional Educon. Membro dos grupos de pesquisa Direito Público, Educação Jurídica e Direitos Humanos (DPEJDH/UNIT/CNPq) e Educação e Contemporaneidade (EDUCON/UFS/CNPq).

### **RESUMO**

Desafios tecnológicos têm sido impostos na sociedade contemporânea. O direito empresarial tem acompanhado essa dinâmica, ao passo que dispõe de inovações tecnológicas para resolver suas demandas. A mediação empresarial se

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Alberto Emílio Ferral** (Universidade Blas Pascal – Cordoba)

---

apresenta como uma delas. Objetiva-se no presente trabalho, analisar de que modo o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) tem contribuído na realização da mediação empresarial, no âmbito extrajudicial e judicial. A problemática reside na discussão das particularidades da mediação de conflitos restarem comprometidas ou não quando feita de modo digital, como o princípio da confidencialidade. Para a concretização desta pesquisa, foram utilizados os procedimentos de pesquisa bibliográfica, a partir do estudo em referenciais teóricos, em meios escritos e eletrônicos, em documentos, especialmente normas e Resoluções afins à mediação de conflitos. A sociedade moderna tem considerado o uso das TIC como oportunidade de desenvolvimento, no que se refere ao seu modo de trabalhar e de se comunicar nas relações interpessoais de modo geral. Aliás, a observância das TIC tem modificado sensivelmente “como os indivíduos estabelecem relações jurídicas”<sup>1</sup>, sendo a *internet* o espaço de sua concretização. Na seara judicial brasileira, há uma política nacional consolidada acerca da implementação das TIC, por meio de resoluções editadas pelo CNJ (Resolução nº 91 de 2009<sup>2</sup>, Resolução nº 99<sup>3</sup> e Resolução nº 211 de 2015<sup>4</sup>). Destaca-se também a virtualização dos processos judiciais, impulsionada com a Lei 11.419 de 2006<sup>5</sup>; a Lei 13.994 de 2020, que permite a realização de conciliação de forma não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis; o Código de Processo Civil em vigor, que prevê a possibilidade de participações virtuais em audiências, para colher o depoimento pessoal (art. 385, § 3º), a oitiva de testemunha (art. 453, § 1º), a acareação de testemunhas (artigo 461, § 2º) e a sustentação oral de advogado (artigo 937, § 4º), quando o demandado “residir em comarca, seção ou subseção judiciária diversa daquela onde tramita o processo”<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> AMORIM. Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Revista de Ciências Jurídicas Pensar*, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017, p.515.

<sup>2</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 91, de 29 de setembro de 2009*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/78>. Acesso em: 6 ago. 2020.

<sup>3</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 99, de 24 de novembro de 2009*. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/08/peti\\_nacional\\_v2.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/08/peti_nacional_v2.pdf). Acesso em: 5 ago. 2020.

<sup>4</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Tecnologia da Informação e Comunicação*. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>. Acesso em: 6 ago. 2020.

<sup>5</sup> BRASIL. *Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006*. 2006. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm). Acesso em: 4 ago. 2020.

<sup>6</sup> 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 4 ago. 2020.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Alberto Emílio Ferral** (Universidade Blas Pascal – Córdoba)

---

E por fim, a própria Lei de Mediação que prevê expressamente a faculdade de as partes, em acordo, realizarem a mediação via *on-line* ou “por outro meio de comunicação que permita a transação à distância”<sup>7</sup>, inclusive em caso de parte domiciliada no exterior. Para tanto, o CNJ tem empenhado esforços para viabilizar sistemas informatizados, através de plataformas digitais, para a concretização dessas sessões, inclusive mediante parceria com a iniciativa privada<sup>8</sup>. A mediação de conflitos, por meio do trabalho imparcial do mediador, que se utiliza de técnicas específicas, consegue restaurar o diálogo que restou prejudicado diante de um desentendimento, para que as próprias partes construam a melhor solução, sendo recomendável para relações de convivência, em qualquer âmbito. A mediação empresarial é oportuna em casos de conflitos empresariais, como controvérsias entre diferentes empresas, entre sócios, entre equipes e departamentos, entre empresa e seus colaboradores, ou consumidores, ou fornecedores<sup>9</sup>. Além disso, serve para discutir quaisquer assuntos pertinentes a questões empresariais, como gestão empresarial, gestão de patrimônio, liderança, balanço contábil, dentre tantos outros<sup>10</sup>. Extrajudicialmente, e especificamente na área empresarial e consumerista há os exemplos do *Online Dispute Resolution* (ODR), em que as TIC corroboram para a realização dos meios consensuais de solução de conflitos, por meio de plataformas digitais em celulares e computadores, para tratar conflitos oriundos em relações de comércio eletrônico, isto é, estipulados na própria rede de *internet*.<sup>11</sup> O facilitador, denominado de *cyberconciliadores* e *cybermediadores*, assessora o diálogo entre as partes conflitantes no encontro virtual, evitando maiores desgastes emocionais, uma

---

<sup>7</sup> BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 7 ago. 2020.

<sup>8</sup> CNJ *lançará plataforma on-line para conflitos relacionados à covid-19*. Associação brasileira de lawtechs e legaltechs. 2020. Disponível em: <https://www.ab2l.org.br/cnj-lancara-plataforma-on-line-para-conflitos-relacionados-a-covid-19/>. Acesso em: 6 ago. 2020.

<sup>9</sup> ISOLDI, Ana Luiza. *Mediação empresarial, procedimento e técnicas*. Disponível em: <https://docplayer.com.br/62047070-Mediacao-empresarial-procedimento-e-tecnicas-ana-luiza-isoldi.html>. Acesso em: 7 ago. 2020.

<sup>10</sup> ISOLDI, Ana Luiza. *Mediação empresarial, procedimento e técnicas*. Disponível em: <https://docplayer.com.br/62047070-Mediacao-empresarial-procedimento-e-tecnicas-ana-luiza-isoldi.html>. Acesso em: 7 ago. 2020.

<sup>11</sup> ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montigelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz de. Online Dispute Resolution in Brazil: are we ready for this cultural turn? *Revista Paradigma*, Ribeirão Preto-SP, a. XX, v.24, n.1, p. 68-80. jan./jun. 2015

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Alberto Emílio Ferral** (Universidade Blas Pascal – Cordoba)

---

vez que não é face-a-face ou *face-to-face* (F2F)<sup>12</sup>. Outras vantagens são a maior flexibilidade de horários e a redução de custos.<sup>13</sup> No Brasil, o Portal do Consumidor é um exemplo exitoso de ODR, lançado pelo Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor. Concretizado por uma plataforma digital “que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet”, enquadrando-se, portanto, na modalidade de negociação<sup>14</sup>. As empresas interessadas em participar devem se cadastrar nessa plataforma. Também, de forma extrajudicial, há câmaras privadas de mediação empresarial de conflitos. No campo da mediação judicial, o CNJ recomendou recentemente, a implementação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania Empresariais, pelos tribunais brasileiros, para possibilitar a realização de negociações individuais e coletiva. Recomendação essa impulsionada pela crise econômica oriunda da pandemia da Covid-19, com o escopo de aprimorar o ambiente de recuperação judicial de empresas no país<sup>15</sup>. Destarte, a mediação empresarial se insere no contexto atual de valorização da mediação de conflitos, em que se observa a sua importância para gerir as controvérsias intersubjetivas e regular a sociedade, à medida que propaga a cultura de paz, por meio da comunicação não-violenta. A mediação empresarial se demonstra como uma modalidade promissora no que diz respeito aos desentendimentos empresariais, superando-os ou mesmo evitando-os. O uso das TIC contribui para a realização dessas sessões de mediação, haja vista encurtar distâncias, viabilizar celeridade, reduzir custos e desjudicializar, além de colaborar para que sejam proporcionadas as vantagens da mediação empresarial de conflitos, como manutenção de relações, avaliação e controle de riscos, visão sistêmica e agilidade.

---

<sup>12</sup> AMORIM. Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Revista de Ciências Jurídicas Pensar*, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017, p.516.

<sup>13</sup> AMORIM. Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Revista de Ciências Jurídicas Pensar*, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017, p.516.

<sup>14</sup> BRASIL. *Portal do Consumidor*. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1589662831996>. Acesso em: 6 ago. 2020.

<sup>15</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Ato Normativo - 0005479-03.2020.2.00.000*. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/cejusc-empresarial.pdf>. Acesso em: 2 ago. 2020.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**  
**Alberto Emílio Ferral** (Universidade Blas Pascal – Cordoba)

---

## REFERÊNCIAS

DIAS, Luciano Souto; FARIA, Kamila Cardoso. A mediação e a conciliação no contexto do novo código de processo civil de 2015. **Revista Jurídica - UNICURITIBA**, v. 3, n. 44, p. 597 - 630, fev. 2017.

NETTO, José Laurindo De Souza et al. O processo civil constitucional e os efeitos do princípio da cooperação na resolução de conflitos. **Revista Jurídica - UNICURITIBA**, v. 2, n. 59, p. 576 - 600, set. 2020.