

# O USO DA INTERNET NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: UMA SAÍDA RACIONAL

Judite Sanson de Bem<sup>1</sup>

Rute Henrique da Silva Ferreira<sup>2</sup>

Moisés Waismann<sup>3</sup>

## RESUMO

O objetivo do estudo é realizar considerações sobre o aumento do uso da internet após a pandemia, especificamente pelo Judiciário brasileiro, sobretudo nas atividades conciliatórias. Está apresentado por meio de uma introdução, após aborda o uso da internet e a pandemia como uma nova realidade no Brasil, posteriormente discute o uso da internet nos movimentos conciliatórios como uma nova exigência e finaliza nas considerações finais e as referências. Trata-se de uma pesquisa descritiva que recorre a pesquisa TIC Domicílios 2020 e ao portal de dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação como fonte dos dados. Pode-se perceber que o acesso à internet deixou de ser um bem importante para ser um direito essencial, embora se observe pelos dados as diferenças estruturais de acesso. Logo, há muito espaço para resolução das desigualdades sociais. Buscou-se aqui promover algumas reflexões sobre o uso da informática no Poder Judiciário no sentido de suprir as deficiências geradas com o aumento vertiginoso das ações judiciais, e agilizar o serviço forense.

**PALAVRAS-CHAVE:** internet, conciliação.

## INTRODUÇÃO

O Judiciário, sobretudo após a pandemia precisou se reinventar, criando formas de se aproximar das demandas que chegam e que necessitam de medidas mais rápidas para

---

<sup>1</sup> Pós-doutora em Economia da Cultura pela UFRGS, doutora em História Ibero-Americana pela PUC-RS. Professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle. Email: [judite.bem@unilasalle.edu.br](mailto:judite.bem@unilasalle.edu.br).

<sup>2</sup> Doutora em Sensoriamento Remoto pela UFRGS. Professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle. E-mail: [rute.ferreira@unilasalle.edu.br](mailto:rute.ferreira@unilasalle.edu.br).

<sup>3</sup> Doutor em Educação pela UNISINOS. Professor e pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Bens Culturais da Universidade La Salle. Email: [moises.waismann@unilasalle.edu.br](mailto:moises.waismann@unilasalle.edu.br).

serem resolvidas. Bancos de dados, formas de anexar documentos, possibilidades de realizar audiências *online*, são necessidades dos dias atuais que carregam o crescente uso de ferramentas potencializadas com o uso da internet.

Contudo, esse progresso não acelera por inteiro o serviço relacionado à prestação jurisdicional. Pelo uso da tecnologia é possível executar procedimentos processuais de forma que os operadores sejam capazes de executar as tarefas.

A informática existe exatamente para isto: auxiliar o executor da tarefa, para que esta seja realizada com rapidez, eficiência, menor custo, boa qualidade e ainda substituir o trabalho humano nas tarefas que envolvam determinado grau de "inteligência". (MADALENA; OLIVEIRA, 2000)

O objetivo deste capítulo é realizar considerações sobre o aumento do uso da internet após a pandemia, especificamente pelo Judiciário brasileiro, sobretudo nas atividades conciliatórias, momento este que acarretou a necessidade de ferramentas diferentes devido ao confinamento das partes.

Para dar conta do objetivo do estudo recorreu-se a pesquisa aplicada que "gera conhecimentos para aplicação prática" (Prodanov, 2013, p.51). Já do ponto de vista dos seus objetivos trata-se de uma pesquisa descritiva, que como nos diz Prodanov (2013) é: "quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles." (p.52). Tem como finalidade a descrição do fenômeno, observando, registrando, analisando e ordenando os dados sem interferência. Está buscando observar a recorrência "natureza, suas características, causas, relações com outros fatos. Sob a perspectiva dos procedimentos técnicos é uma pesquisa documental pois tem como base "materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados" (p.55) assim como "organizar informações que se encontram dispersas, conferindo-lhe uma nova importância como fonte de consulta" (p.55). Para isso utiliza-se documentos de segunda mão tais como a TIC Domicílios 2020 e os dados do portal de dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação.

O capítulo foi dividido em partes, além desta introdução, primeiramente abordará o uso da internet e a pandemia: uma nova realidade no Brasil, posteriormente discutirá o uso

da internet nos movimentos conciliatórios: uma nova exigência pós pandemia, passando para as considerações finais e as referências.

## 1. O USO DA INTERNET E A PANDEMIA: UMA NOVA REALIDADE NO BRASIL

A pandemia de covid-19, declarada pela Organização Mundial da Saúde em março de 2020, modificou a forma como as pessoas lidam com tecnologias e especificamente o uso da internet. Conforme o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br, 2021), durante a pandemia houve um crescimento no uso de Internet, com o número de usuários no Brasil chegando a 152 milhões ou 81% da população do país com 10 anos ou mais. Essa estimativa foi obtida a partir da pesquisa TIC Domicílios 2020 (Edição COVID-19 - Metodologia Adaptada)<sup>4</sup>, realizada pelo Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br).

Os dados obtidos nessa pesquisa conferem uma realidade para o país, uma vez que o levantamento identificou uma proporção maior de domicílios com acesso à rede (83%) do que indivíduos usuários (81%). Os dados foram obtidos por entrevistas, realizadas entre outubro de 2020 a maio de 2021, preferencialmente pelo telefone.

Durante a pandemia a Internet foi mais demandada devido à migração para o ambiente digital de atividades essenciais que antes eram realizadas presencialmente. Esta realidade esteve presente não só para as pessoas físicas como para as jurídicas, pois a impossibilidade de estarem juntas em um mesmo local conferiu uma situação nada comum no mercado de trabalho brasileiro: o *home office*.

A pesquisa constatou um aumento significativo na realização de atividades *online* durante a pandemia, que havia sido identificada anteriormente pelo Painel TIC COVID-19, também realizado pelo Cetic.br. No entanto, a pesquisa mostrou que desigualdades no aproveitamento das oportunidades *online* ainda persistem, pois segundo o levantamento,

---

<sup>4</sup> A pesquisa TIC Domicílios 2020 realizou entrevistas em 5.590 domicílios por telefone e por meio de coleta face-a-face. Os indicadores podem ser acessados na íntegra em <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Se desejar conferir o evento de lançamento *on-line* da pesquisa, acesse: <https://www.youtube.com/watch?v=V-OYiCOgilU>.

mais usuários procuraram (42%), ou realizaram (37%) algum tipo de serviços públicos *online* em 2020.

Outra questão importante é que essas atividades concentraram-se mais entre moradores de áreas urbanas, com maior escolaridade e das classes A e B.

Assim, de acordo com matéria publicada na Agência Brasil em 2021:

A internet e os dispositivos móveis passaram a desempenhar papel central durante a pandemia, possibilitando a continuidade de atividades empresariais com o *home office*, do comércio com as vendas *online*, prestação de serviços públicos, atividades educacionais com o ensino remoto e de saúde com as teleconsultas. (NITAHARA, 2021).

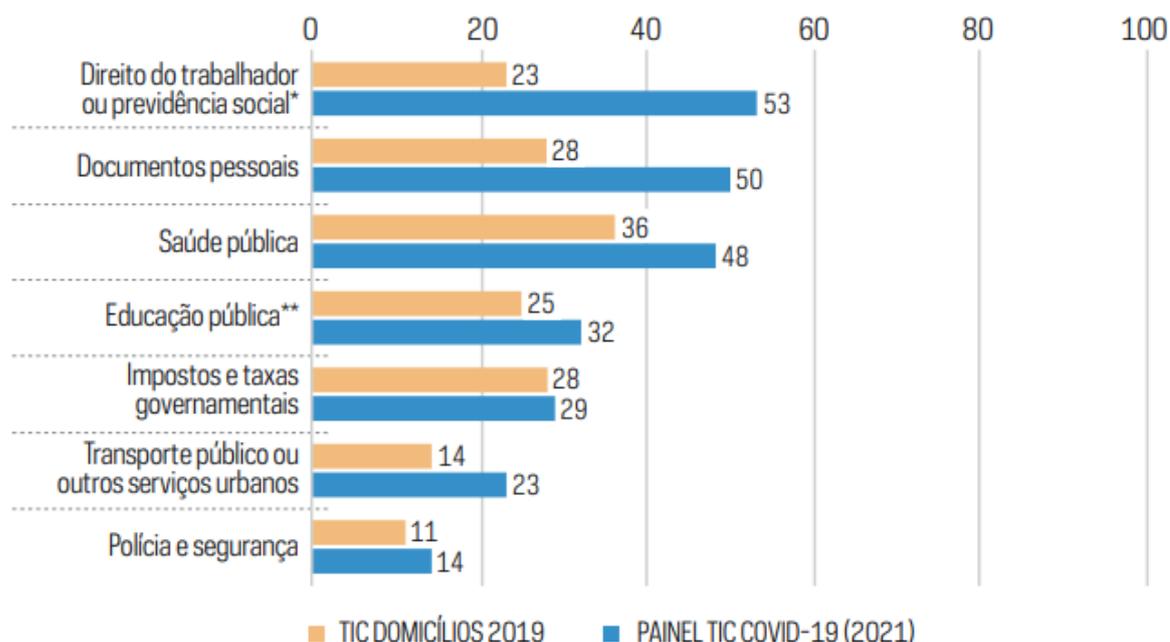
No entanto, ao mesmo tempo que a internet possibilitou um acesso antes não utilizado, “[...] e oferece um diagnóstico detalhado dos desafios para o avanço da inclusão digital. [...]” (NITAHARA, 2021), a vida digital permite muitas possibilidades, inclusive abrindo fronteiras para uma parcela da sociedade que até então não fazia uso da mesma.

Conforme o Painel TIC COVID-19: Pesquisa on-line com usuários de Internet no Brasil, publicada em abril de 2022:

A oferta de serviços públicos on-line durante a pandemia foi fundamental não apenas para dar continuidade aos serviços até então prestados de maneira presencial, mas também para viabilizar políticas públicas emergenciais à população mais afetada pela crise sanitária. (Cetic.br, 2022, p.21).

Assim, o Painel TIC COVID-19 pesquisou indicadores que haviam sido medidos anteriormente pela pesquisa TIC Domicílios com o objetivo de acompanhar as mudanças ocorridas na demanda e no acesso a serviços públicos on-line. O gráfico 1 mostra os tipos de informações relacionadas a serviços públicos procuradas por indivíduos com 16 anos ou mais em 2020 e 2021.

Gráfico 1- Tipo de informações referentes a serviços públicos procuradas ou serviços públicos realizados



\* No Painel TIC COVID-19, foi adicionado o auxílio emergencial pago pelo governo federal como um dos exemplos de serviço público na área de direitos dos trabalhadores ou previdência social.

\*\* No Painel TIC COVID-19, foi adicionado o ensino remoto como um dos exemplos de serviço público na área de educação pública.

Fonte: Painel TIC COVID-19 (2022)

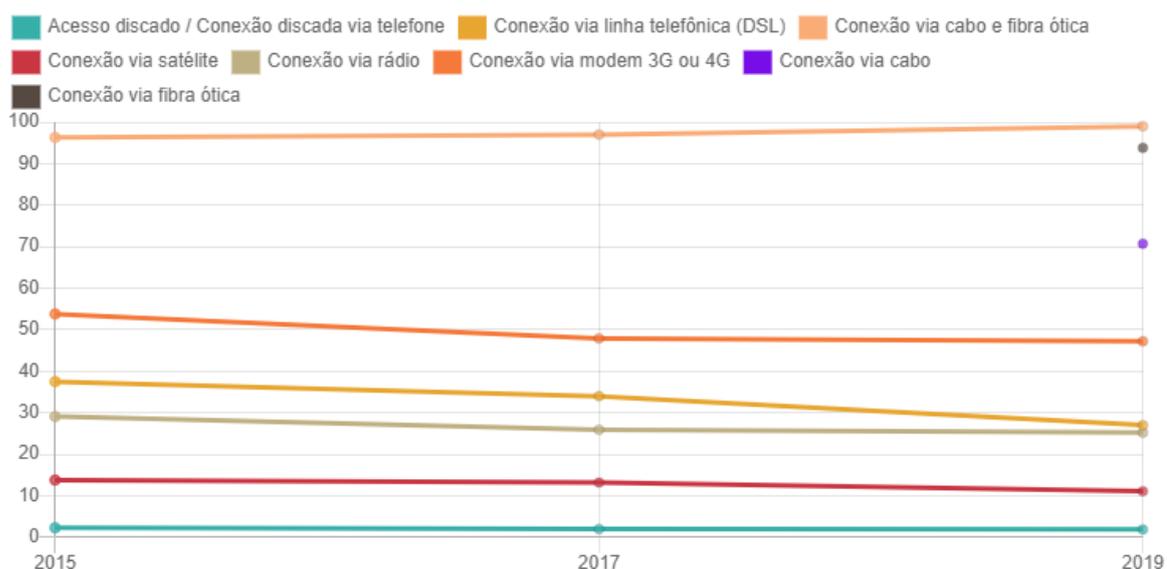
Considerando os domicílios com internet, pode-se perceber uma mudança no tipo de conexão e de aparelhos presentes. Conforme a pesquisa TIC-domicílios 2020, o principal tipo de conexão domiciliar foi a banda larga fixa, totalizando 68%. Observou-se também um aumento das conexões fibra óptica ou cabo. Houve um aumento na presença de computador seja *desktop*, portátil ou *tablet*, nos domicílios: em 2019 era de 39% dos domicílios pesquisados, passando para 45% em 2020.

No entanto, há diferenças de formas de acesso, o que dificulta o exercício de atividades que exigem uma maior conectividade ou maior rapidez, como o Judiciário.

[...] o acesso às diferentes tecnologias é muito desigual, segundo a TIC Domicílios. A presença da fibra óptica chegou a 56% das casas em 2020, sendo de 59% nos domicílios urbanos e 29% nos rurais. Por classe social, a fibra está em 83% da classe A e em 38% das classes D e E. ( TIC COVID - 19, 2022).

Um exemplo da importância do uso da internet nos serviços públicos pode ser visualizada nos gráficos 2, 3 e 4, onde vê-se o cabo e fibra ótica como o principal tipo de acesso, mais de 90% dos órgãos públicos consultados possuem web site com informações e/ou serviços ao cidadão, bem como se observa uma tendência de adaptação dos serviços oferecidos em website para dispositivos móveis.

Gráfico 2 - Órgãos públicos federais e estaduais com acesso à internet, por tipo de conexão nos últimos 12 meses

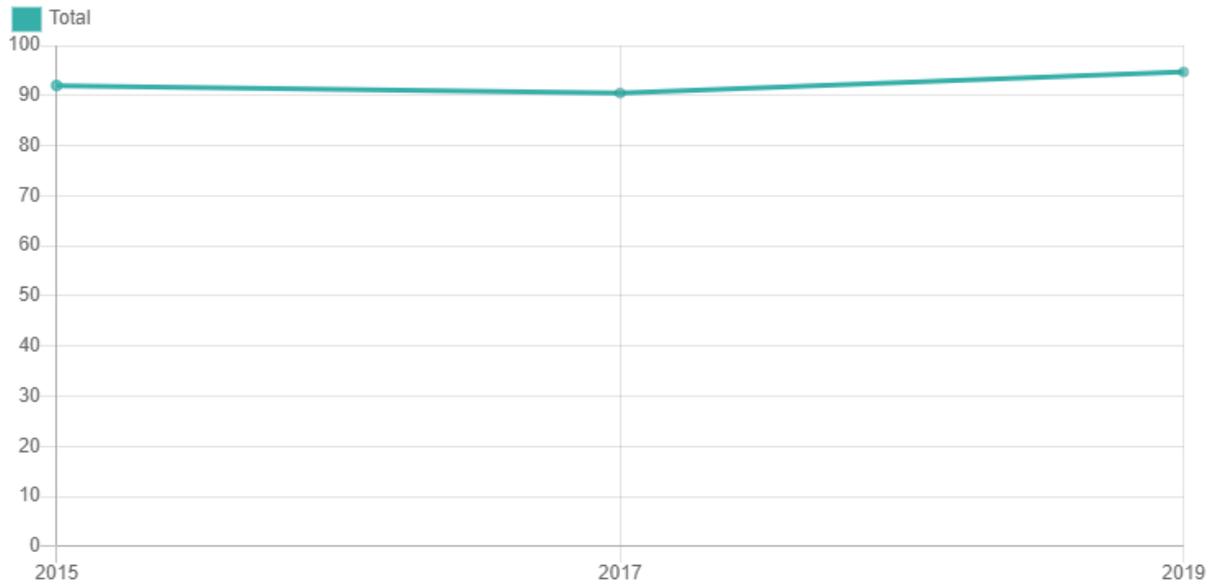


Fonte: Data.cetic.br (2022)

Observa-se pela gráfico 2 que há uma diminuição do telefone, como fonte das conexões e, ao contrário, o crescimento da fibra ótica nos órgão públicos. A fibra, além de baratear as conexões, tornou as mesmas muito mais rápidas e seguras.

Outra informação importante é o uso de website, por parte dos órgãos públicos. Tal uso amplia a visualização e realização dos serviços desejados. Um caso muito importante é o uso dos websites para hospedagem de documentos, ações, entre outros.

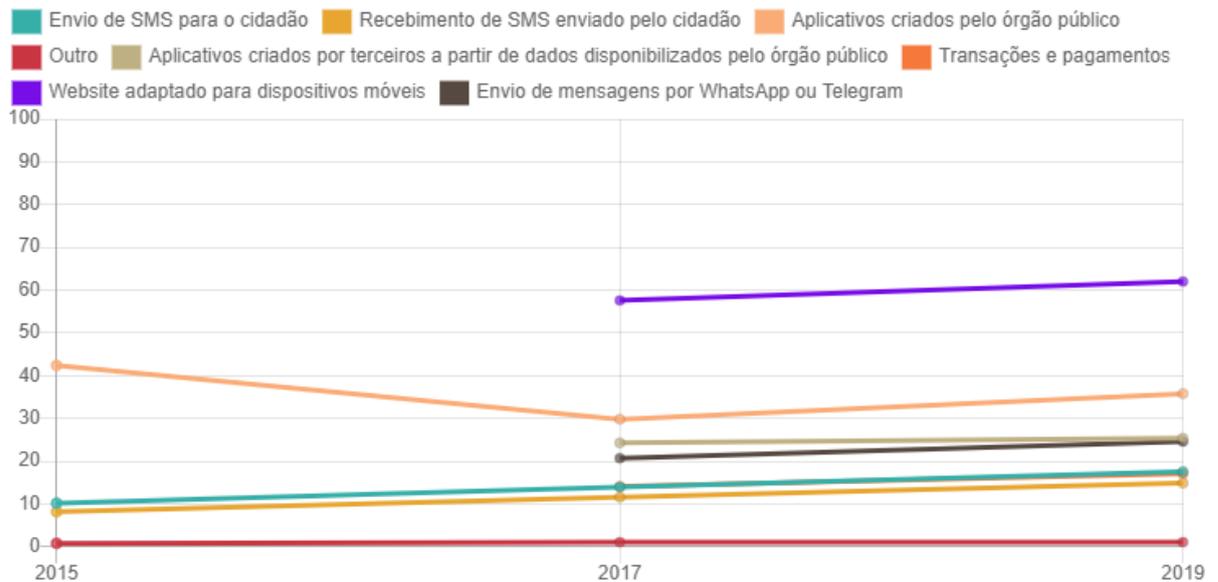
Gráfico 3 - Órgãos públicos federais e estaduais que possuem website



Fonte: Data.cetic.br (2022)

No gráfico 4 estão alguns exemplos de recursos a partir da ampliação do uso da internet por parte dos órgãos públicos federais e estaduais.

Gráfico 4 - Órgãos públicos federais e estaduais que disponibilizaram recursos para o cidadão por meio de dispositivos móveis nos últimos 12 meses, por tipo de recurso oferecido



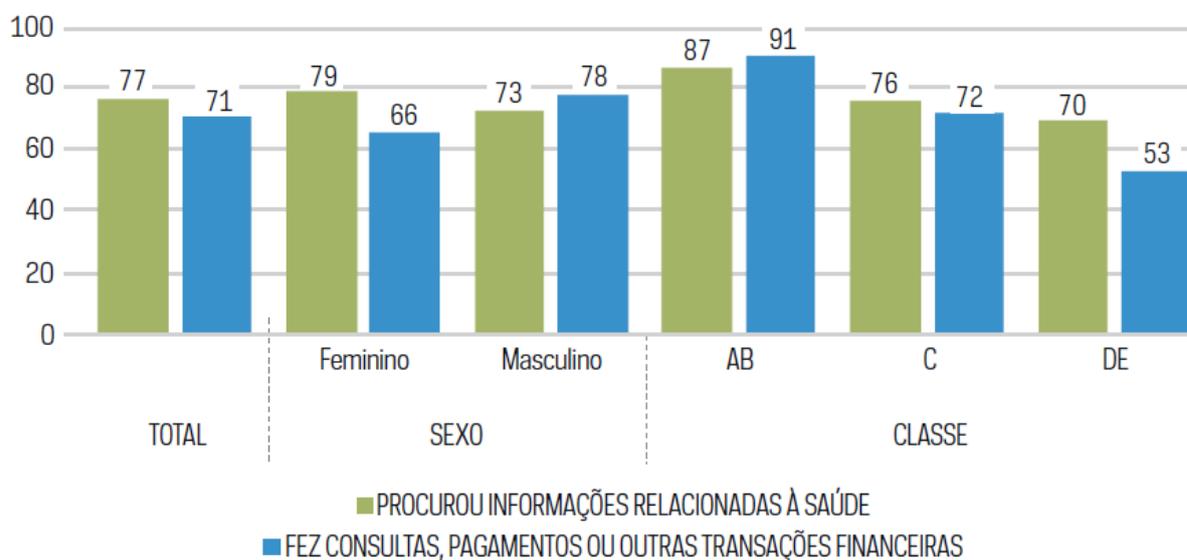
Fonte: Data.cetic.br (2022)

Quanto ao tipo de atividade realizada na internet, a pesquisa Painel TIC Covid 19 mostrou que

O agravamento da pandemia também se refletiu no aumento da busca por informações relacionadas à saúde ou a serviços de saúde, observado em quase todos os recortes populacionais, em especial entre usuários das classes DE (70%) de 45 a 59 anos (80%), moradores da região Sudeste (82%), em comparação com a população de referência da terceira edição do Painel TIC COVID-19. (Cetic.br, 2022, p.13).

O gráfico 5 mostra quais os tipos de atividades procurados por sexo ou classe social.

Gráfico 5 - Atividades realizadas na internet – busca de informações e serviços. Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



Fonte: Painel TIC COVID-19 (2022)

Observa-se no gráfico 5, que a maior parte dos usuários de internet são pessoas da classe A, B ou C, o mesmo ocorrendo junto ao Judiciário.

Quanto ao uso da internet por parte do Poder Judiciário, foi intensificada no período da pandemia, junto com outras medidas incluídas no Programa De Transformação Digital e Atuação Inovadora, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ):

A utilização dessas medidas de inovação se deu ao curso do período de excepcionalidade da pandemia, acentuando a agilidade e eficiência com a qual o Poder Judiciário reagiu às restrições de funcionamento e aos

protocolos sanitários para garantir a efetividade da jurisdição e o acesso à Justiça a todos(as) os(as) cidadãos(ãs). (CNJ, 2022, p. 20).

A próxima seção abordará como a internet contribuiu nos movimentos conciliatórios.

## 2. A INTERNET NOS MOVIMENTOS CONCILIATÓRIOS: UMA NOVA EXIGÊNCIA PÓS PANDEMIA

A resolução de conflitos pelo método presencial está se tornando cada vez mais difícil, considerando o contexto atual do país, “em que o Poder Judiciário está sobrecarregado e ainda se estruturando para atender com excelência e rapidez à enorme demanda processual”. (QUEIROZ, 2022).

Também deve ser agregado às dificuldades entre as partes, o aumento exponencial de novas reclamações que levam a necessidade de uma maior rapidez para a resolução, através de ações conciliatórias bem como o amortecimento dos custos envolvidos nestes trâmites.

Com o objetivo de desafogar o Judiciário, assegurar a duração razoável do processo e oferecer uma solução agradável às partes, há mais de duas décadas, ganharam papel importante os métodos extrajudiciais de resolução de conflitos, como a conciliação e a mediação. (QUEIROZ, 2022).

A Conciliação é utilizada preferencialmente para resolver causas menos complexas, tais como as relativas a divergências de interesses, relações de consumo conflituosas e ruídos de comunicação. A mediação é utilizada preferencialmente para resolver conflitos mais complexos, onde se busca a estabilização emocional e o restabelecimento do vínculo entre as partes. E a tendência no mundo jurídico é que as reuniões conciliatórias ou de mediação passem a ser realizadas cada vez mais pela internet, por meio de chats on-line. (QUEIROZ, 2022).

Previendo todos estes entraves e outros que venham a ocorrer ao longo do processo, sobretudo a evolução dos meios de comunicação: “o Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) passou a prever, em seu artigo 334, parágrafo 7º, a possibilidade de realização da audiência de conciliação ou de mediação por meio eletrônico”.(QUEIROZ, 2022).

Desta forma, além dos benefícios da resolução de conflitos ao invés de outras formas judiciais, o uso das negociações por meio eletrônico trás uma maior autonomia das partes para se indicar uma solução ao litígio, celeridade e economia. (QUEIROZ, 2022).

Segundo dados do painel de produtividade do CNJ, criado justamente na pandemia, foram prolatados mais de 25 milhões de sentenças e acórdãos pelas cortes brasileiras, desde março de 2020 até fevereiro de 2021. (HERCULANO, 2022).

Que outros motivos teriam levado a tais números?

[...] a conciliação e a mediação *online* oferecem outra vantagem: por meio delas, uma controvérsia pode ser resolvida de qualquer lugar, bastando que as partes envolvidas estejam conectadas à internet por um computador, tablet ou smartphone.(QUEIROZ, 2022).

No Judiciário brasileiro, esses recursos ampliaram a produtividade dos tribunais e permitiram um maior acesso à Justiça. “É indiscutível que os recursos tecnológicos têm se mostrado de extrema valia para garantir a melhor acessibilidade aos serviços judiciais, sobretudo para os cidadãos hipossuficientes [...]” (HERCULANO, 2022).

Conforme o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2022, p.19), a implementação do Programa Justiça 4.0 “As inovações tecnológicas têm como propósito dar celeridade à prestação jurisdicional e reduzir despesas orçamentárias decorrentes desse serviço público.”

Assim, podem ser enumeradas dois grandes benefícios do uso das novas tecnologias (QUEIROZ, 2022):

A- A redução comprovada do desgaste emocional das partes;

B - Solução célere do caso.

Mas há outra corrente que advoga o contrário, em notícia na ÉPOCA online, Carvalho (2021) afirma que

A realização de audiências de custódia por videoconferência, mesmo sob o argumento de que seria uma medida excepcional durante a pandemia, implica em um aumento de gastos do dinheiro público que seria forçosamente vertido na instalação de equipamentos e infraestrutura, agravando de forma ainda mais dramática a crise econômica e sanitária pela qual estamos passando. Argumentos contrários atestando que a

videoconferência reduziria custos são falaciosos e desconectados da realidade de um país de dimensões continentais e com acesso precário e desigual à internet e outros recursos (CARVALHO, 2021).

Deste modo, considerando a existência dos novos meios de comunicação e a exigência de maior rapidez para a resolução de conflitos, que costuma ainda ser muito morosa, é importante que o judiciário priorize métodos mais eficientes e eficazes na resolução de controvérsias “pelos métodos extrajudiciais, inclusive via internet”.

Mas alguns estados no Brasil, a partir da Pandemia, foram mais ousados e adotaram um modo de trabalho 100% digital: quando dos serviços de conciliação e mediação, por exemplo, o Centro Judiciário de Resolução de Conflitos e Cidadania (Cejusc/TJRO) adotou o uso do WhatsApp, por ser mais popular e de melhor acesso ao público. Este é o caso de Rondônia.

Outra esfera relevante destas ações da Justiça em adotar e ampliar o

[...] uso de ferramentas digitais também tem reforçado a preocupação com os assuntos voltados aos direitos humanos, bem como a questão do acesso à Justiça e prevenção das desigualdades. A meta está prevista nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 (HERCULANO, 2022).

Entre outros a Meta 10.3

Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito (IPEA, 2022).

Uma das ações do Programa Justiça 4.0 do CNJ foi a implantação do Juízo 100% Digital, instituído por meio da Resolução n.345/2020, que é

possibilidade de o cidadão ou a cidadã valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente nos fóruns, uma vez que todos os atos processuais serão praticados exclusivamente de modo remoto. Isso vale, também, para as audiências e sessões de julgamento, que podem ocorrer por videoconferência. (CNJ, 2022, p. 20)

Ainda de acordo com o CNJ (2022)

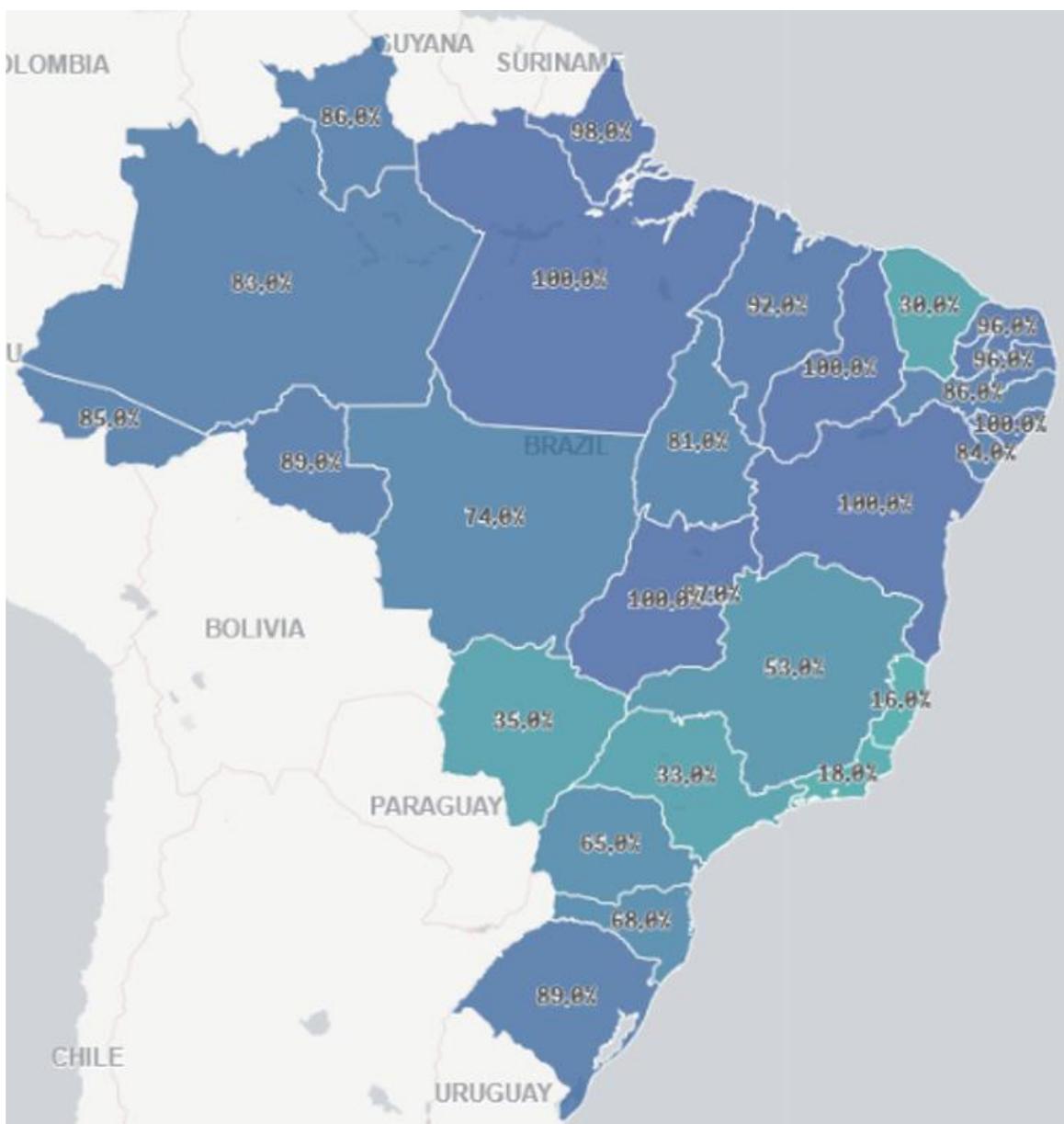
a Resolução n. 385/2021, também foram criados os Núcleos de Justiça 4.0, que permitem o funcionamento remoto dos serviços dos tribunais

direcionados à solução de litígios específicos, sem exigir que a pessoa compareça ao fórum para uma audiência. (p.20).

Assim, todos os atos processuais podem ser realizados de modo remoto, incluindo audiências e sessões de julgamento, o que além de garantir a acessibilidade ainda contribui para a redução dos gastos públicos.

A figura 1 mostra um mapa de calor que contém o percentual de serventias com o Juízo 100% Digital por estado.

Figura 1 - Mapa de calor do percentual de serventias com Juízo 100% Digital em agosto/2022



Fonte: CNJ (2022, p.24)

Dessa forma, pode-se afirmar que o uso das ferramentas digitais estão se tornando um grande aliado do Judiciário, incluindo as audiências de conciliação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As novas legislações, sobretudo o Código Civil, está aberto às novidades em termos de utilização de métodos realizados sob as mais diversas formas, incluindo as plataformas digitais. Essa abertura propicia que novas áreas, dentre elas o Judiciário e seus integrantes, partam em busca de meios mais céleres para solucionar os conflitos entre as partes.

A pandemia mostrou que o acesso à internet deixou de ser um bem importante para ser um direito essencial, embora se observe pelos dados as diferenças estruturais de acesso. Logo, há muito espaço para resolução das desigualdades sociais.

Mesmo com a pandemia e as desigualdades no acesso às tecnologias de informação, o Judiciário tem enfrentado os desafios, à medida que amplia o uso de novas tecnologias alicerçadas nos meios de comunicação e com isso oportunizando uma maior resolução de conflitos, com maior rapidez e a menores custos. Isto fortalece as relações entre as partes e desencadeia maior confiança.

Com este artigo pretendemos promover algumas reflexões sobre o uso da informática no Poder Judiciário, que iria, assim, suprir as deficiências geradas com o aumento vertiginoso das ações judiciais, e agilizar o serviço forense.

Com a implantação de um sistema inteligente os advogados, promotores de justiça, juízes e escrivães, teriam um leque maior de possibilidades de consulta e de inserção de textos, envolvendo petições, pareceres, decisões, sentenças e despachos. Assim a ampliação do uso da internet e outras mídias sociais ocasionariam, como às propostas de resolução de conflitos:

a) o desnecessário deslocamento ao fórum com os desagradáveis transtornos do trânsito pelas ruas da cidade, contribuindo assim para a redução da emissão de dióxido de carbono, bem como para o encolhimento dos acidentes com avarias materiais e com danos pessoais. Facilitando o deslocamento urbano.

b) possibilidade de trabalho praticado na residência do profissional, com o uso da informática, podendo desta forma agregar qualidade de vida aos profissionais envolvidos, assim como aumentar a contratação de serviços informacionais o que poderia ao mesmo tempo que aumenta a oferta de serviços, pode reduzir os valores cobrados.

c) a redução das despesas com certos materiais, utensílios e equipamentos de escritório, dado o aumento do consumo, puxando desta forma a oferta de serviços com tendência a diminuição de custos de produção, podendo uma parte ser repassada aos consumidores.

d) redução de custos tanto para o Judiciário quanto para os profissionais e clientes, seja por não ser mais necessário um local fixo tanto para os profissionais como para o aparelho estatal, visto que reduzir-se-á o encontro presencial entre as partes. Desta forma o estado não precisará contratar o aumento de espaço físico para acomodar o aumento do serviço.

Tais medidas acarretariam a celeridade do serviço forense, numa época em que tanto se fala em globalização, há de se pensar também na globalização do sistema judiciário brasileiro. A informatização é uma das possibilidades existentes para tornar o referido sistema capaz de enfrentar o novo milênio e o século XXI que se aproxima.

## REFERÊNCIAS DAS FONTES CITADAS

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. Disponível em <https://cetic.br/pt/noticia/cresce-o-uso-de-internet-durante-a-pandemia-e-numero-de-usuarios-no-brasil-chega-a-152-milhoes-e-o-que-aponta-pesquisa-do-cetic-br/>. Acesso em 05 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. Resolução N° 345 de 09/10/2020. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em 09 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. **Justiça em Números: 2022**. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em 10 out. 2022.

CARVALHO, Janine. A pandemia nos ensinou: presença e videoconferência são questões muito distintas. Época online. In Conselho Nacional de Justiça - CNJ Na Mídia. 05/2021.

<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/05/Clipping-CNJ-03052021.pdf>. Acesso em 10 out. 2022.

DATA.CETIC.BR. Disponível em: [https://data.cetic.br/explore/?pesquisa\\_id=22&unidade=%C3%93rg%C3%A3os%20P%C3%BAblicos%20Federais%20e%20Estaduais](https://data.cetic.br/explore/?pesquisa_id=22&unidade=%C3%93rg%C3%A3os%20P%C3%BAblicos%20Federais%20e%20Estaduais). Acesso em 07 out. 2022.

HERCULANO, Lenir Camimura. **Justiça Social: uso da tecnologia garantiu acesso ao Judiciário na pandemia.** Agência CNJ de Notícias. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-social-uso-da-tecnologia-garantiu-acesso-ao-judiciario-na-pandemia/>. Acesso em 02 out. 2022.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA) **META 10. Redução das Desigualdades.** Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods10.html>.

MADALENA, Pedro; OLIVEIRA, Álvaro Borges de. O Judiciário dispendo dos avanços da informática. **Jus Navigandi**, Teresina,2000. Disponível em: [https://www.academia.edu/3139767/O\\_Judici%C3%A1rio\\_dispendo\\_dos\\_avan%C3%A7os\\_da\\_inform%C3%A1tica?from=cover\\_page](https://www.academia.edu/3139767/O_Judici%C3%A1rio_dispendo_dos_avan%C3%A7os_da_inform%C3%A1tica?from=cover_page). Acesso em: 07 out. 2022.

NITAHARA, Akemi. **Estudo mostra que a pandemia intensificou uso das tecnologias digitais.** Desigualdades de inclusão digital foram acentuadas. Agência Brasil. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>. Acesso em 03 out. 2022.

PAINEL TIC COVID-19: **Pesquisa on-line com usuários de Internet no Brasil - 4ª edição:** Cultura, Comércio Eletrônico, Serviços Públicos On-line, Telessaúde, Ensino Remoto e Teletrabalho. Cetic.br: 2022. Disponível em [https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220404170927/painel\\_tic\\_covid19\\_4edic\\_ao\\_livro%20eletronico.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220404170927/painel_tic_covid19_4edic_ao_livro%20eletronico.pdf). Acesso em 06 out. 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano. Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico] : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013

QUEIROZ, Mirian. Conciliação via internet é tendência no mundo jurídico. **Jornal Estadão.** Disponível em: <http://www.adambrasil.com/conciliacao-via-internet-e-tendencia-no-mundo-juridico/>. Acesso em 01 out. 2022.