

**UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO – UNINOVE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO ON-LINE NA SOCIEDADE DA  
COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE AS PLATAFORMAS  
DIGITAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

**KARIM REGINA NASCIMENTO POSSATO**

**São Paulo**

**2020**

**KARIM REGINA NASCIMENTO POSSATO**

**A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO ON-LINE NA SOCIEDADE DA  
COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE AS PLATAFORMAS  
DIGITAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação submetida à Universidade Nove de Julho para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientadora: Professora Doutora Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques

SÃO PAULO

2020

Possato, Karim Regina Nascimento.

A eficácia da conciliação on-line na sociedade da comunicação: um estudo sobre as plataformas digitais no Estado de São Paulo. / Karim Regina Nascimento Possato. 2020.

119 f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2020.

Orientador (a): Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques.

Conciliação on-line. 2. Sociedade da comunicação. 3.

Acesso à justiça. 4. Plataformas digitais.

Marques, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug.

II. Título.

CDU 34

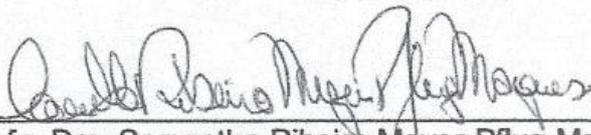
**KARIM REGINA NASCIMENTO POSSATO**

**A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO ON-LINE NA SOCIEDADE DA COMUNICAÇÃO:  
UM ESTUDO SOBRE AS PLATAFORMAS DIGITAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

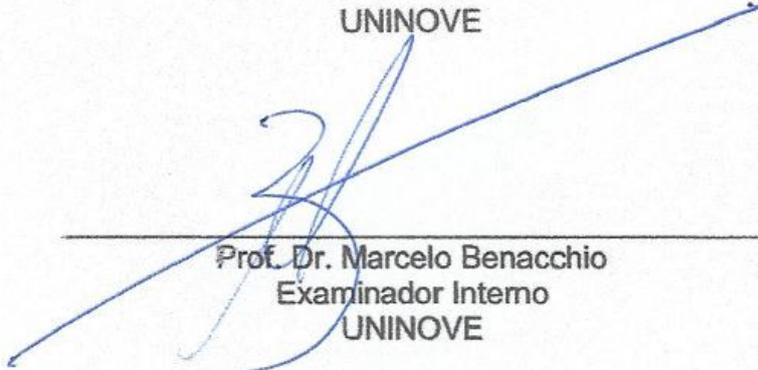
Dissertação de Mestrado, apresentada ao Programa de Mestrado em Direito da Universidade Nove de Julho como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Direito

São Paulo, 23 de março de 2020.

**BANCA EXAMINADORA**

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques

Presidente  
UNINOVE

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Marcelo Benacchio  
Examinador Interno  
UNINOVE

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu  
Examinadora Externa  
UNIFOR

Dedico essa obra a todos que, de alguma forma, vibram para o meu crescimento, especialmente ao meu marido Fabio, meu filho Pedro Paulo e a minha avó Maria Papetti, pessoas que tanto amo, motivo de minha busca pelo saber e pela constante evolução.

Agradeço, inicialmente, a Deus pela oportunidade de trilhar o caminho do conhecimento na concretização de um sonho.

À minha avó, meu eterno agradecimento por dedicar parte de sua vida à minha criação, pessoa por quem, diuturnamente, trabalho para ser motivo de seu orgulho e alegria.

Ao meu filho, agradeço por compreender o motivo de minhas ausências, esperando que a minha presença se faça eterna com o fruto de meu labor e o exemplo de dedicação.

Ao meu amado marido, meu agradecimento profundo por me incentivar a perseverar em minhas realizações, além de partilhar de todas as minhas (nossas) conquistas, sempre tão dedicado a alcançar tudo que me faz feliz.

À minha querida orientadora, Professora Dr<sup>a</sup>. Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques, que sempre me incentivou ao longo do meu caminhar e, generosamente, permitiu que eu desfrutasse de todo o seu saber.

Por fim, externo meus agradecimentos à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) pelo financiamento de minha pesquisa, registrado sob o código 001.

*“O direito, portanto, é o conjunto das condições sob as quais o arbítrio de um pode conciliar-se com o arbítrio de outro segundo uma lei universal da liberdade.”*

Immanuel Kant.

# **A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO ON-LINE NA SOCIEDADE DA COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE AS PLATAFORMAS DIGITAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Resumo:** Estudar a conciliação on-line e sua eficácia como instrumento de obtenção de acordos no contexto da sociedade contemporânea, permeada pela necessidade de acesso à informação e, conseqüentemente, comunicação, explorando a eficiência das plataformas digitais no Estado de São Paulo, tanto privadas quanto públicas, constitui o tema central do trabalho. Dessa forma, busca-se a compreensão do conflito sob o aspecto de sua formação e seu adequado tratamento na realidade das interações sociais, que, atualmente, encontram-se, em grande parte, situadas nos ambientes digitais de comunicação, considerando, nesse universo, as características da pós-modernidade, que retratam o individualismo e o consumismo como reflexos da redução das distâncias, em que o tempo compõe um dos fatores principais que indicam a frequente urgência na resolução das disputas. Para tanto, o estudo se ampara no método dialético de produção científica, com levantamentos bibliográficos acerca do tema da autocomposição, da sociedade da comunicação e dos meios digitais como ferramentas de interação da atualidade, assim como se utiliza de levantamentos empíricos sobre a efetividade da conciliação on-line na medida em que pesquisa as decisões judiciais que trataram dos acordos obtidos. Denota-se a ausência do poder público no fomento à implantação de plataformas digitais como política pública de resolução de conflitos, apesar de concluir que a conciliação on-line é um importante instrumento de pacificação social, eficaz na medida em que os acordos são realizados, eficiente por atender aos anseios e necessidades relacionados às urgências e aos custos, e efetiva na proporção inversa em que praticamente não se verificam questionamentos acerca da legitimidade dos acordos.

**Palavras-chave:** Conciliação on-line. Sociedade da comunicação. Acesso à justiça. Plataformas digitais.

# **EFFECTIVENESS OF ONLINE CONCILIATION IN THE COMMUNICATION SOCIETY: A STUDY ON DIGITAL PLATFORMS IN THE STATE OF SAO PAULO**

**Abstract:** Studying online conciliation and its effectiveness as an instrument for reaching agreements in the context of contemporary society, permeated by the need for access to information and, consequently, communication, exploring the efficiency of digital platforms in the State of São Paulo, both private and public, constitutes the central theme of the work. Thus, it seeks to understand the conflict from the perspective of its formation and its adequate treatment in the reality of social interactions, which, currently, are largely located in digital communication environments, considering, in this universe, the characteristics of postmodernity, which portray individualism and consumerism as reflections of the reduction of distances, in which time is one of the main factors that indicate the frequent urgency in resolving disputes. To this end, the study is based on the dialectical method of scientific production, with bibliographic surveys on the subject of self-composition, the communication society and digital media as tools of current interaction, as well as using empirical surveys on the effectiveness of conciliation. online as it researches the court decisions that dealt with the agreements reached. The absence of public power in promoting the implementation of digital platforms as a public policy for conflict resolution is noted, despite concluding that online conciliation is an important instrument of social pacification, effective in the extent that agreements are made, efficient in meeting urges and needs related to urgencies and costs, and effective in the inverse proportion in which there are practically no questions about the legitimacy of the agreements.

**Keywords:** Online conciliation. Communication society. Access to justice. Digital platforms.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	Pesquisa realizada para apurar-se o desejo do consumidor por dispositivos digitais.	36
Figura 2 -	Diagrama do tempo de tramitação do processo.....	59
Figura 3 -	Tempo médio de tramitação, da inicial até a sentença no 2º grau e 1º grau, por Tribunal..	61
Figura 4 -	Tempo médio de tramitação nas fases de execução e conhecimento, da inicial até a sentença, no 1º grau, por Tribunal..	62
Figura 5 -	Tempo médio de tramitação dos processos pendentes e baixados no 2º grau e nos Tribunais Superiores.	63
Figura 6 -	Tempo médio de tramitação dos processos pendentes e baixados na fase de conhecimento de 1º grau.	64
Figura 7 -	Tempo médio de tramitação dos processos pendentes e baixados na fase de execução de 1º grau.	65
Figura 8 -	Série histórica do Índice de Conciliação.....	71
Figura 9 -	Centros Judiciários de Solução de Conflitos na Justiça Estadual, por Tribunal.....	72
Figura 10 -	Índice de conciliação, por Tribunal.....	73
Figura 11 -	Índice de conciliação por grau de jurisdição, por Tribunal.....	73
Figura 12 -	Índice de conciliação nas fases de execução e de conhecimento, no primeiro grau, por Tribunal..	74
Figura 13 -	Índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, por Tribunal.....	77
Figura 14 -	Exemplo que de como as plataformas digitais são autoexplicativas.....	85
Figura 15 -	Domicílios em que havia utilização de internet em 2017.....	91
Figura 16 -	Evolução das reclamações apresentadas e empresas cadastradas.....	98

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Expansão do uso da plataforma consumidor.gov.br.....	99
--	----

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados sobre as reclamações no consumidor.gov.br.....	100
---	-----

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1 O CONFLITO COMO FENÔMENO SOCIAL E A SUA (DES)CONSTRUÇÃO</b> .....	15
<b>1.1 A origem do conflito e sua essência</b> .....	15
<b>1.2 As relações sociais e interpessoais na sociedade da comunicação</b> .....	28
<b>1.3 O acesso à justiça na contemporaneidade</b> .....	47
<b>2 OS MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</b> .....	54
<b>2.1 Os meios contenciosos de solução de conflitos</b> .....	57
<b>2.2 Os meios autocompositivos de solução de conflitos</b> .....	67
2.2.1 A Conciliação.....	71
2.2.1.1 A Conciliação pré-processual.....	75
2.2.2 A Mediação.....	77
2.2.3 Os meios digitais de solução de conflitos.....	80
2.2.3.1 Experiências pioneiras e evolução dos MESC's.....	83
<b>3 A CONCILIAÇÃO ON-LINE COMO SOLUÇÃO CONTEMPORÂNEA DE CONFLITOS</b> .....	86
<b>3.1 A Conciliação On-Line</b> .....	86
<b>3.2 Plataformas digitais de conciliação: vantagens e limitações</b> .....	88
<b>3.3 As plataformas digitais no Estado de São Paulo</b> .....	92
3.3.1 Plataformas Digitais Privadas.....	92
3.3.2 Plataformas Digitais Públicas.....	94
<b>3.4 A eficácia da conciliação on-line</b> .....	96
3.4.1 Análise das Plataformas Digitais Públicas.....	97
3.4.2 Análise das Plataformas Digitais Privadas.....	101
<b>CONCLUSÃO</b> .....	105
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	109

## INTRODUÇÃO

Desvendar a eficácia do instituto da conciliação on-line nos tempos atuais, dadas as características sociais voltadas à comunicação e conhecimento muito próximos das tecnologias digitais, compreendendo, nesse universo, como são aplicadas as plataformas digitais de autocomposição, é o principal objetivo do presente estudo, desenvolvido a partir da aplicação do método dialético de produção científica.

Nota-se que o tema encontra-se alinhado ao desenvolvimento do Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade Nove de Julho, mais especificamente sob os desígnios da linha de pesquisa denominada “Justiça e o paradigma da eficiência”, liderada pela Professora Doutora Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques, guarnecida pela área de concentração direcionada à “Justiça, empresa e sustentabilidade”.

Para tanto, deve-se considerar que as relações sociais foram sofrendo alterações ao longo do tempo, especialmente sob a influência das relações de produção e consumo que, hoje, culminaram com a realidade social pós-moderna, que caracteriza cidadãos individualistas, consumistas, voltados para a satisfação de suas necessidades, muito mais qualificadas como desejos efêmeros, voláteis e evasivos, sem uma causa determinante aparente e sempre pouco duráveis, objetos de constante insaciabilidade.

Diante dessa característica dos tempos atuais, pautada no egoísmo e no consumismo, os indivíduos que compõem a sociedade afastaram-se das causas conjuntas, deixando de serem pessoas tendentes a buscar seu próprio bem-estar por meio do coletivo, tornando-se propensos ao ceticismo e à prudência em relação ao bem comum.

Nesse cenário, os meios digitais de comunicação assumiram grande protagonismo nos processos de interação humana, pois, em razão da diminuição das distâncias aparentes entre as pessoas e os objetos produtos do consumo, tornaram mais rápido e eficiente o mecanismo de satisfação dos desejos individuais e coletivos.

As tecnologias digitais permitiram, na atualidade, a disseminação de avatares num processo de virtualização humana, que passou a fundir a existência física e digital num mesmo espaço. Nota-se que as instituições financeiras, *startups*, grandes lojas de departamentos, diversos ramos dedicados ao comércio, a força de trabalho etc foram deslocados para o ambiente virtual, denotando uma tendência que poderá ganhar maior profundidade com o passar do tempo.

Tal processo indica que, na mesma velocidade em que as interações humanas foram potencializadas e focadas na satisfação dos egos, os conflitos de interesse foram, igualmente, externados, assumindo uma relevância que pode se disseminar no contexto social. Tal circunstância é de extrema importância, pois, a ausência ou demora na resolução desses conflitos pode gerar grande desequilíbrio e inseguranças jurídicas até mesmo às instituições.

Se já havia a tendência da desjudicialização dos conflitos em razão da demora dos processos decorrente do grande acúmulo de litígios no âmbito dos tribunais de justiça pelo país, o que motivou o início do deslocamento do tratamento dos conflitos para o campo da autocomposição, o desenvolvimento da sociedade da comunicação imprime, ainda mais, o aumento da demanda por resoluções igualmente mais céleres, o que denota a necessidade de transmutação do espaço utilizado para o tratamento das lides, agora em ambiente digital.

Nesse contexto, o presente estudo pretende, no primeiro capítulo, explorar o desenvolvimento histórico do conflito como fenômeno social, buscando contextualizar a origem das disputas e sua essência, traçando um panorama das relações sociais e interpessoais até os tempos atuais, em que a sociedade da comunicação e do conhecimento encontra como cenário de atuação um ambiente tendente à virtualização cada vez maior. Então, o acesso à Justiça nessa realidade também será um dos focos, pois, da mesma forma que a virtualização diminui distâncias, pode representar bloqueio às pessoas que não tiveram oportunidade para se inserirem nos ambientes tecnológicos.

Dessa forma, o entendimento de como deve ser aplicado o princípio do acesso à justiça, compreendida como a capacidade do cidadão usufruir valores fundamentais que devem ser implementados pelo Estado, enquanto ente abstrato e moderador da coesão social, se faz importante especialmente nas realidades digitais.

Por isso, o segundo capítulo deverá explorar os meios de resolução dos conflitos de interesse nesse espaço. Isso se faz necessário, pois, como verificado, a virtualização das disputas traz como consequência a, também, virtualização dos processos de resolução, motivo pelo qual a compreensão da contenciosidade e dos mecanismos de autocomposição, especialmente por meios digitais, torna-se relevante.

Assim, entendendo-se, num primeiro momento, que a sociedade volta-se às disputas caracterizadas por processos de individuação focados no consumismo e imediatividade, o terceiro capítulo buscará contextualizar a conciliação on-line, indicando vantagens e desvantagens da aplicação de plataformas digitais voltadas à conciliação. Com esse enfoque,

identificar-se-ão plataformas digitais públicas e privadas no Estado de São Paulo para, a partir da análise sistemática, qualitativa e quantitativa dos dados disponíveis, comparar os números obtidos com as judicializações que eventualmente tenham contestado a validade do acordo obtido pelo meio digital, relacionando-os à natureza das lides e ao sucesso das autocomposições.

Nesse esteio, a identificação, também, de casos específicos que permitam apurar as condições em que a solução tecnológica mais se adequa permitirá, ao final, à guisa de conclusão, inferir a medida de eficácia da conciliação on-line nesses cenários.

## 1 O CONFLITO COMO FENÔMENO SOCIAL E A SUA (DES)CONSTRUÇÃO

As tensões existentes nas relações interpessoais constituem a mola propulsora do desenvolvimento dos conflitos que, em uma concepção expandida, pode determinar as características de uma sociedade. Tal caracterização deve ser entendida em uma razão diretamente proporcional na medida em que se amplia o espectro social, desde o indivíduo, passando pela comunidade que ele integra, a cidade, ou metrópole, que habita, inserida, ao mesmo tempo, em um Estado, em uma nação etc.

Portanto, compreender as relações sociais, entendendo como ocorrem os conflitos, possibilita, na mesma medida, escalonar e identificar de forma pedagógica os passos que indicam sua desconstrução, sem afastar, contudo, a sua importância enquanto fenômeno social que dinamiza o convívio entre os diversos protagonistas na sociedade.

### 1.1 A origem do conflito e sua essência

A raiz etimológica da palavra conflito provém do latim e traduz a ideia de choque, contraposição de ideias, palavras, ideologias, valores, até mesmo armas (Houaiss, 2001, p.797). Entretanto, definir o termo dessa forma é um tanto quanto simplista diante das diversas maneiras pelas quais um conflito pode se materializar, ou, ainda, as diversas variantes que podem compô-lo, refletindo um conflito social, político, familiar, entre pessoas, entre nações, entre grupos (étnicos, religiosos etc), ou conflito a partir de valores distintos, entre outros.

Na verdade, o conflito é inerente à vida de todas as pessoas. Todos os indivíduos e seres vivos tendem a manter o seu estado anterior ao mesmo tempo em que cumprem o ciclo vital de sua evolução. Entretanto, a tranquilidade e conforto proporcionados por uma situação já vivenciada e conhecida se antepõe a um futuro incerto e desconhecido, ao mesmo tempo em que a necessidade de evoluir, para que não sucumba ao comodismo, impõe ao indivíduo a obrigação de enfrentar o incógnito, conforme pontua Sampaio e Braga Neto:

O nascimento de uma criança constitui um exemplo típico de um conflito, presente no ciclo vital : há a tendência a permanecer no conforto intrauterino, porém a evolução solicita que se enfrente o desafio de vir à luz, com todos os desconfortos que isso acarreta. Daí em diante, o conflito não mais abandonará aquele ser, porque se encontra presente, de modo intrínseco, em todas as relações e relacionamentos. **Falar de conflito é falar de vida.** (SAMPAIO; BRAGA NETO, 2007, p. 27- 28, grifos nossos)

No curso de sua vida, o homem possui desejos e ambições que incidem diretamente em sua consciência e interferem em sua percepção, pensamentos e forma de agir, impulsionados pelo inconsciente que trabalha sem controle, e que determina, indiretamente, suas ações. A partir de então, as pessoas tendem a paralisar seus discursos, com posições que tendem à inflexibilidade, reflexos dos desejos conscientes e inconscientes, de seus interesses e necessidades que, contrapostos, motivam e instalam os conflitos (SAMPAIO; BRAGA NETO, 2007).

De forma geral, o conflito surge quando é imperiosa a escolha entre situações que podem ser consideradas reciprocamente excludentes, baseando-se nas diferentes forças que podem agir sobre determinado indivíduo. Kurt Lewin (1965), nesses termos, desenvolveu a “taxonomia dos conflitos”, classificando o conflito de acordo com o sentimento do indivíduo em relação ao objeto. Assim, quando existe a atração por dois objetos distintos, denomina-se “conflito de apetência”, quando o sentimento é de repulsa por dois objetos distintos, denomina-se “conflito de aversão”, e quando, ao mesmo tempo, os sentimentos se mesclam, com repulsa e atração, pode-se dizer do “conflito de apetência e aversão”. Na primeira classificação, o conflito tende a se resolver com a aproximação do indivíduo a um dos objetos; na segunda, o conflito tende a se perpetuar, pois com a aproximação de um dos objetos, aumenta-se a repulsa, tendente a se equilibrar no ponto em que as forças se igualam; por fim, na terceira classificação, o conflito tende a obedecer um movimento alternado de aproximação e repulsão em relação ao objeto, pois, com a aproximação, ambas forças se tornam mais intensas, entretanto, a aversão faz com que o indivíduo se distancie de um e se aproxime do outro objeto, que, por sua vez, pela proximidade, intensifica a repulsa, renovando a aproximação em relação ao objeto anterior, iniciando-se novo ciclo.

Pode-se exemplificar a afirmação anterior da seguinte forma: a) o desejo de assistir a dois filmes que serão exibidos em um mesmo horário, mas em locais diferentes (conflito de apetência); b) a necessidade de enfrentar uma cirurgia ou ter seu estado de saúde agravado (conflito de aversão); c) o desejo de negociar um aumento salarial e o receio de ser demitido pela mesma razão (conflito de apetência e aversão). Note-se que nas três situações as divergências internas geradas se traduzem em um conflito aparentemente negativo, positivo ou ambivalente. Entretanto, ao se transformar a centralidade do conflito, a partir do interesse exteriorizado pelo objeto que, por sua vez, consiste fator de interesse de outro, ou outros indivíduos, estabelece-se a expectativa da disputa.

Nesse sentido, entende-se o conflito “como uma contenda a respeito de valores, ou por reivindicações de status, poder e recursos escassos”, mas é nesse contexto que se pode,

igualmente, verificar uma característica perversa, em que “os objetivos das partes conflitantes são não apenas obter os valores desejados, mas também neutralizar seus rivais, causar-lhes dano ou eliminá-los”, resultados de disputas sem o controle estatal, ou sem a proteção legal, ou mesmo sem um mecanismo efetivo de resolução ao dispor dos conflitantes. De qualquer modo “o conflito pode ocorrer entre indivíduos ou entre coletividades”, “intergrupos, bem como intragrupos”, consistindo tais disputas “componentes essenciais da interação social em qualquer sociedade”, “aspectos perenes da vida social” (OUTHWAITE; BOTTOMORE, 1996, p.120).

Igualmente, Morton Deutsch (2004, p.35), classificou como incompatíveis as ações que originam os conflitos, pois que ações incompatíveis podem deflagrar-se a partir de um indivíduo, coletividade, ou mesmo nação, sempre divergente em relação a outra parte (indivíduo, coletividade ou nação) e, por esse motivo, podem se classificar como “interpessoais, intercoletivos ou internacionais”, mas de todo modo, “uma ação incompatível com outra impede, obstrui, interfere, danifica ou de alguma forma torna a última menos provável ou menos efetiva”.

De outro lado, se o conflito pressupõe ações incompatíveis, em sentidos opostos ou convergentes, que impulsionam de forma positiva as partes envolvidas na busca pelo que se pretende, sejam indivíduos ou grupos de indivíduos, a ausência desse interesse e a “mera indiferença” implicam a “rejeição ou a rescisão de sociação”, eis que puramente negativas, o que se distingue fundamentalmente da natureza do conflito que, nas palavras de Simmel (2011, p.569), “representa a síntese de elementos que trabalham tanto contra e um para o outro”, na direção da resolução dos contrastes, elemento essencial do próprio desenvolvimento social.

Nesse mesmo pensamento, verifica-se que há um paradoxo ao se afirmar que o conflito é uma forma de sociação, cuja primeira impressão é de uma retórica, já que todas as formas de interação humana são mecanismos de sociação, ao mesmo tempo em que se instala a partir da exteriorização de elementos de dissociação, como o ódio, a inveja, a necessidade e o desejo. A partir desses elementos dissociativos que sedimentam ações incompatíveis (interpessoais, intercoletivas ou internacionais) observa-se a realidade de “dualismos divergentes” que tendem a ser resolvidos com a instalação do conflito (SIMMEL, 2011, p. 568). Na realidade, a superação, o encontro do ponto de equilíbrio, resolve as divergências anteriores, estabelecendo uma nova forma de unidade.

Note-se que o ser humano, ao longo de sua vida, busca a satisfação de seus interesses e necessidades fundados em seu consciente ou inconsciente, e, para tanto, estabelece conexões

com outros indivíduos que, de alguma forma, podem contribuir para isso. O homem se relaciona com as outras pessoas buscando a satisfação de seus próprios anseios. Conquanto, tais relacionamentos baseiam-se em expectativas implícitas que cada pessoa tem a respeito da outra.<sup>1</sup> A frustração dessas expectativas gera os conflitos.

Por isso, o conflito sempre permeou a sociedade, tanto a primitiva como a contemporânea. A individualidade e as diferenças tornam natural a contraposição de ideias e interesses, o que torna o conflito inerente às relações diárias do próprio homem, fazendo com que, muitas vezes, seja experimentado como um exercício de adversidade constante, encarado como um confronto. A presença do outro é transtornadora, invasiva e conturbadora; seus desejos são opostos, seus interesses antagônicos, suas ambições revelam-se contrárias (MULLER, 1995). Tudo isso transparece, inicialmente, de forma negativa, e até mesmo patológica, posto o desequilíbrio gerado a partir de uma disputa instalada.

A negatividade aparentemente implícita na ideia de conflito pode ser compreendida pela generalização superficial de suas características. Da mesma forma que os gregos classificaram seus estrangeiros como bárbaros e os europeus identificaram os ameríndios e africanos como primitivos, os juristas qualificaram como conflito as tensões que, de alguma forma, desequilibravam a paz social, buscando sua supressão com base na ideia de que a harmonização da sociedade<sup>2</sup> se dá pelo afastamento dos conflitos e das tensões (COSTA, 2004, p.162).

O entendimento do conflito como um fenômeno patológico ou anormal, segundo Marx (2008), é resultante da estruturação conflituosa da sociedade humana em decorrência das alterações nas relações econômicas que deram origem à propriedade privada e ao antagonismo de classes, também decorrente do desenvolvimento contraditório observado nas relações de produção, entre as forças produtivas na sociedade moderna, cuja superação levaria à instalação do “comunismo”. Assim, a visão do conflito torna-se uma demonstração de “anormalidade histórico-social”, cuja perspectiva aproxima-o mais do patológico que do normal.

---

<sup>1</sup> O empregado espera salário, benefícios vinculados a um emprego, ao passo que um dirigente espera do empregado a dedicação suficiente para a obtenção do lucro da empresa, que sejam guardados os sigilos profissionais etc. Nas relações familiares espera-se fidelidade, respeito etc.

<sup>2</sup> Como a utopia social impressa no Manifesto do Partido Comunista, de Karl Marx, em que defende a extinção do Estado pela ausência de conflitos sociais a partir da ideia de que na sociedade comunista persiste uma única vontade e finalidade social, com sua economia voltada a um objetivo universal, desqualificando, por tudo, o aparato estatal. (MARX, 2008).

De outro lado, verifica-se o fato de que o homem, segundo Thomas Hobbes, detentor de poder ilimitado, inicialmente em seu estado de natureza, intervém nas relações, tendendo a resolver as incompatibilidades por meio de sua força, “porque as leis de natureza [...] por si mesmas, na ausência do temor de algum poder capaz de levá-las a ser respeitadas, são contrárias às nossas paixões naturais, as quais nos fazem tender para a parcialidade, o orgulho, a vingança e coisas semelhantes” (HOBBS, 1999, p.101).

Ainda, esse “direito de natureza” significa “[...] a liberdade que cada homem possui de usar seu próprio poder, da maneira que quiser, para a preservação de sua própria natureza, ou seja, de sua vida; e conseqüentemente de fazer tudo aquilo que seu próprio julgamento e razão lhe indiquem como meios adequados a esse fim” (HOBBS, 1999, p.89), de forma que a ausência de um poder comum poderia ensejar um estado de “guerra de todos os homens contra todos os homens”.

Surge, nesse contexto, a concentração do poder de todos nas mãos do Estado, instituído com o fim de se estabelecer uma ordem capaz de limitar o “direito de natureza”, ou “a liberdade que cada homem possui de usar seu próprio poder” em face dos conflitos que se instalariam. O “pacto social” de Thomas Hobbes surge, portanto, apontando para a sedimentação de um contrato entre todos os integrantes da sociedade, “conferindo toda sua força e poder a um homem, ou a uma assembleia de homens, que possa reduzir suas diversas vontades, por pluralidade de votos, a uma só vontade”. “Cedo e transfiro meu direito de governar-me a mim mesmo” e, “feito isto, à multidão assim unida numa só pessoa se chama Estado” (HOBBS, 1999, p. 93) submetendo todos a um poder exercido por um representante, um “homem ou assembleia de homens”.

Nesse sentido, o Estado pode ser entendido como o poder superior a que é atribuída capacidade de neutralização, ou contenção, dos conflitos instalados, ante a sanha de dominação intrínseca a cada um em particular. Aqui, pode-se visualizar uma negatividade superficial do eventual conflito deflagrado a partir dessas características, especialmente, em Hobbes (1999, p.88), a “competição”, que levaria os homens a atacar os outros com a finalidade de obtenção de lucro; a “desconfiança”, buscando-se a segurança, e a “glória”, o reconhecimento próprio perante aos demais, ou seja, a “reputação”. Surge o Estado, portanto, como balizador dos conflitos que, nesse pensamento, seriam conseqüências naturais das paixões humanas, podendo ser enxergados de forma negativa, como algo que se entende acontecer de forma normal, de acordo com a natureza humana, mas que não se deseja, por expor a busca egoísta pelo lucro, pela segurança e pela glória.

De outro lado, para Durkheim (1995), o conflito torna-se anormal na medida em que se rompe a coesão social, baseada na “solidariedade mecânica” que marca as sociedades simples ou primitivas, em direção à “solidariedade orgânica”, presente em sociedades mais complexas. Em outras palavras, ao passo em que a sociedade tornou-se mais complexa, especialmente pela divisão do trabalho e especificidade de funções atribuídas a cada indivíduo, as pessoas transitaram da consciência coletiva para a individual, pois que o interesse comum cedeu lugar ao individualismo.

Para verificar a assertiva, basta comparar uma comunidade de pescadores ribeirinhos com a população que circunda os grandes centros capitalistas. Entre os ribeirinhos, o sentimento de pertencimento e coletividade tende a ser maior do que entre os cidadãos que se acumulam em um vagão de trem com destino ao seu trabalho. Consequentemente, espera-se que a população ribeirinha se relacione de forma muito mais intensa e solidária (“solidariedade mecânica”) do que entre as pessoas que ocupam o vagão, presas à efemeridade de seus relacionamentos, motivo pelo qual os interesses são mais comunitários no primeiro e individualistas no segundo. Mais ainda é potencializada essa situação no contexto da sociedade da comunicação, em que os meios digitais e as redes sociais formam um nicho de relacionamentos superficiais e individualismos exacerbados.

A partir da visão de Durkheim (1995) podemos inferir que nas sociedades mais simples, em que se ressalta a consciência coletiva, em que o desejo individual se confunde com a vontade coletiva, o conflito é minimizado, posta a descaracterização das divergências, já que a consciência coletiva tende a se sobressair. Ao contrário, quanto mais complexa a sociedade, quanto maior a diversificação do trabalho e de funções desenvolvidas por cada indivíduo, mais se afasta do pensamento coletivo, pois as relações interpessoais são havidas a partir da interdependência existente entre cada ator na esfera social, dentro de sua estrutura funcional<sup>3</sup> (“solidariedade orgânica”). “De fato, de um lado cada um depende tanto mais estreitamente da sociedade quanto mais for dividido o trabalho nela e, de outro, a atividade de cada um é tanto mais pessoal quanto mais for especializada” (DURKHEIM, 1995, p.108). Nesse contexto, as sociedades mais complexas tendem a desenvolver maiores conflitos interpessoais, pois as pessoas estão mais distantes do interesse da coletividade e mais próximas de seus próprios interesses, de forma mais egoísta.

---

<sup>3</sup> Veja: a pessoa se relaciona com o padeiro pelo simples fato de precisar ir à padaria comprar pão, mas, fora dessa realidade, o relacionamento entre os dois não tem nada mais em comum, imperando o interesse individual no caso de uma divergência.

Nesse sentido, diversos são os entendimentos acerca do que pode ser classificado como conflito, com possibilidade de longo alcance e grande amplitude, abrangendo infinitas formas de tensão, com tipos e origens diversas, e, igualmente, infindáveis mecanismos de superação, impondo, portanto, a mesma gama de estratégias para seu enfrentamento, sem, necessariamente, afastá-lo.

Importante, também, frisar que o conflito envolve, além de aspectos jurídicos, características de ordem sociológica, psicológica e filosófica, o que revela o caráter interdisciplinar<sup>4</sup> do efetivo tratamento que deve submetê-lo, mesma propriedade que devem conter os instrumentos utilizados para compreender esse fenômeno adequadamente.

Weber (1999, p.23) denomina luta as “ações que se orientam pelo propósito de impor a própria vontade contra a resistência do ou dos parceiros”, fugindo ao determinismo estrutural observado em Durkheim. Todavia, caracteriza o conflito como um fenômeno cotidiano e histórico que resulta da concorrência por bens escassos (materiais e simbólicos), não como resultado de uma anormalidade ou “fase histórica negativa”, mas como forma de dominação. Constitui um elemento importante que influencia a ação social, pois “todas as áreas da ação social, sem exceção, mostram-se profundamente influenciadas por complexos de dominação” (WEBER, 2004, p.187).

Contudo, por dominação, segundo Weber (1999, p.33) pode-se dizer a “probabilidade de encontrar obediência a uma ordem de determinado conteúdo, entre determinadas pessoas indicáveis”, ou, ainda:

[...] uma situação de fato em que uma vontade manifesta (“mandado”) do “dominador” ou dos “dominadores” quer influenciar as ações de outras pessoas (do “dominado” ou dos “dominados”), e de fato as influencia de tal modo que estas ações, num grau socialmente relevante, se realizam como se os dominados tivessem feito do próprio conteúdo do mandado a máxima de suas ações (“obediência”). (WEBER, 2004, p.191)

Nesse contexto, pode-se diferenciar “dominação” de “poder” (WEBER, 1999, p.33), já que este último representa a “probabilidade de impor a própria vontade numa relação social, mesmo contra resistências, seja qual for o fundamento dessa probabilidade”<sup>5</sup>. Em

---

<sup>4</sup> “A interdisciplinaridade vem hoje ganhando espaço pela tendência atual de considerar os fenômenos a partir de uma visão global. Tal movimento, que teve início na França nos anos 70, propõe o rompimento com as especializações e o enfoque da matéria sob vários prismas do objeto analisado, proporcionado, assim, um enriquecimento fundamental, graças às distintas e ricas contribuições das diferentes abordagens”. (TARTUCE, 2008:25-26).

<sup>5</sup> Não se confunde com “disciplina”, pois, segundo Weber (1999:33), diz respeito à “probabilidade de encontrar obediência automática e esquemática a uma ordem, entre uma pluralidade indicável de pessoas, em virtude de

outras palavras, pode-se inferir que o “poder” é a materialização da “dominação”. Nessas considerações, a disparidade existente na realidade do conflito, pode determinar o (des)equilíbrio das relações interpessoais estabelecidas e, de forma expandida, o estabelecimento de classes dominantes e dominadas a partir da sedimentação da “autoridade”.

O poder é instrumento de dominação que, por sua vez, se sedimenta pela autoridade estabelecida, que, consecutivamente, confere poder, como num círculo virtuoso. Assim, a dominação pelo poder físico, pelo poder econômico, pelo poder da informação, ou pelo poder de ordem emocional (SAMPAIO; BRAGA NETO, 2007, p. 33-34), em consonância com as formas de dominação em Weber (2004), podem ser o ponto de partida para a instalação do conflito a partir do momento em que se verifica e se reconhece uma possível injustiça, seja do ponto de vista individual ou classista.

Interessante retomar o “direito de natureza” em Hobbes (1999) que, ante a ausência de um poder comum e superior a todos os homens, autorizava a força como meio de imposição das próprias vontades, instrumento de dominação levado a efeito pela competição (lucro), desconfiança (segurança) e glória (reputação), fatores que, por sua vez, motivaram e levaram ao pacto social e a consequente atribuição da força ao Estado.

Note-se que, agora, com Weber (1999), retomamos a questão da dominação, qualificada pelo poder estatal, a partir da concorrência por bens escassos e o consequente estabelecimento de classes dominantes que detém o poder pela autoridade conferida legalmente pelo Estado ao concretizar os mecanismos de produção que afetam as relações sociais, econômicas e políticas. Impõe-se a vontade pela autoridade. Entretanto, o conflito, sob esse enfoque, não mais é enxergado como algo negativo, mas intrínseco às relações de poder estabelecidas, devendo, necessariamente, sofrer as limitações impostas pelo Estado.

Nesses casos, o estabelecimento das relações de dominação pode dar origem aos conflitos, como nas relações de trabalho, nas relações de consumo, nas relações familiares, enfim, em todas aquelas em que, de alguma forma, há o estabelecimento de uma autoridade e consequente imposição de vontade pelo poder e dominação. Desta forma, as relações de dominação no mundo atual, seriam injustas, já que seguem valores atrelados ao capitalismo globalizado que enaltece a livre concorrência e a obtenção do lucro sem o compromisso comunitário, enfim, a competição em Hobbes (1999).

---

atividades treinadas”, tal qual a disciplina referente ao militarismo, com autoridade estabelecida a partir do escalonamento de funções, hierarquia, que exige obediência nessa mesma conformidade.

Se, para Durkheim, o conflito se estabelece de forma anormal, com o rompimento da coesão social na medida em que se verifica a “solidariedade orgânica”, com a divisão social do trabalho, afastando-se da consciência coletiva, aproximando-se do individualismo, do homem-egoísta, complementarmente, para Weber, os conflitos se estabelecem a partir da sedimentação das relações de dominação, como trabalho, escola, família, política etc. Estão reveladas, portanto, duas características que constituem polos geradores de conflitos: o individualismo e a dominação. Note-se, fatores que Hobbes (1999) já havia descrito e dizem respeito ao “direito de natureza”, retratados por Bauman (2001) como elementos de propulsão da “modernidade líquida”, com homens e mulheres voltados para sua própria individualidade e satisfação dos próprios desejos, conseqüente consumismo e avanço contínuo sobre o tempo-espaço, sem imposição de limites ante a instantaneidade do mundo atual.

Paradoxalmente, Weber (2004) entende o conflito como intrínseco à sociedade, desnudando seu caráter patológico, revelando-o em um conceito analítico aplicável em toda a formação social, afastando a possibilidade de que um dia se esgote, postas as relações de dominação que sempre existirão, o que corrobora a perspectiva de Durkheim (BIRNBAUM, 1995), que reconhece na sociedade uma “dimensão conflitual” legítima e em constante renovação.

Retomando Simmel (1983, p.123), sobre a teoria sociológica do conflito, verifica-se, novamente, um paradoxo ao caracterizar o conflito por um processo de sociação em que fatores de dissociação, como a inveja, o desejo, o ódio, entre outros, são as suas causas. Estabelece uma nova unidade a partir da reconstrução dessa realidade dual, divergente e abalada, como num sistema contínuo que se restabelece a cada divergência instalada. Afirma o autor:

**Todas as formas sociais aparecem sob nova luz quando vistas pelo ângulo do caráter sociologicamente positivo do conflito.** [...] Parece que antigamente havia só duas questões subjetivas compatíveis com a ciência do homem; a unidade do indivíduo e a unidade formada pelos indivíduos, a sociedade; uma terceira parecia logicamente excluída. Nesta concepção, o próprio conflito – sem considerar suas contribuições a estas unidades sociais imediatas – não encontraria lugar próprio para estudo. **É o conflito um fato *sui generis* e sua inclusão sob o conceito de unidade teria sido tão arbitrária quanto inútil, uma vez que o conflito significa a negação da unidade.** (SIMMEL 1983, p.123). (grifos nossos)

Essa dualidade que considera valores opostos é, ao mesmo tempo, fator modulador e gerador de equilíbrio, conforme Simmel demonstra:

[...] assim como o universo precisa de “amor e ódio”, de forças de atração e de forças de repulsão para que tenha uma forma qualquer, também a sociedade, para alcançar uma determinada configuração, precisa de quantidades proporcionais de harmonia e desarmonia, de associação e de competição, de tendências favoráveis e desfavoráveis. Mas essas discordâncias não são absolutamente meras deficiências

sociológicas ou exemplos negativos. Sociedades definidas, verdadeiras, não resultam apenas nas forças sociais positivas da inexistência de fatores negativos que possam atrapalhar. A sociedade, tal como a conhecemos, é o resultado de ambas as categorias de interação (positivas e negativas), que se manifestam desse modo como inteiramente positivas. (SIMMEL 1983, p.124).

Igualmente, Coser (1996) expressa essa constante tensão entre forças antagônicas ao estabelecer a necessária avaliação daquilo que aparenta estado de equilíbrio e, inversamente, as situações aparentemente conflituosas. No primeiro caso, dever-se-ia atentar-se às forças conflitantes das quais resultou o aparente equilíbrio; no segundo, a probabilidade de estabelecimento de novos tipos de equilíbrio a partir do conflito já instalado.

Nesse sentir, o conflito consiste em condição para desenvolvimento das relações sociais e contribui para a formação das identidades individuais e coletivas. Nas palavras de DEUTSCH:

O conflito previne estagnações, estimula interesse e curiosidade, é o meio pelo qual os problemas podem ser manifestados e no qual chegam as soluções, é a raiz da mudança pessoal e social. O conflito é frequentemente parte do processo de testar e de avaliar alguém e, enquanto tal, pode ser altamente agradável, na medida em que se experimenta o prazer do uso completo e pleno da sua capacidade. De mais a mais, o conflito demarca grupos e, dessa forma, **ajuda a estabelecer uma identidade coletiva e individual; o conflito externo geralmente fomenta coesão interna.** (DEUTSCH, 2004, p.34, grifos nossos).

Na mesma linha, Coser (1967) estabeleceu o conflito como uma das formas de sustentação e conservação da coesão do grupo no qual ele se instala, demonstrando a intensidade da interação entre as situações divergentes e conflituosas, consistindo, assim, fator de coesão ao unir os integrantes do grupo com mais frequência que a ordem social normal.

Mas, se o conflito constitui divergência de interesses, como já visto, poderia significar, e significa, uma tensão estabelecida, ao menos, entre dois polos, sejam pessoas, grupos, classes etc e, em princípio, poderia revestir-se de natureza patológica, já que, inicialmente, afasta a coesão anteriormente sedimentada, principalmente se forem considerados os fatores que o causam, como o individualismo (Durkheim) e a dominação (Weber). Por outro lado, constitui, ao mesmo tempo, fator de sociação (Simmel) e consequente coesão interna ao unir os integrantes do grupo em torno de situações divergentes (Coser). Entretanto, se o conflito evoluir e o novo ponto de equilíbrio não for atingido, pode-se inferir que todo o sistema desmorona, pois desequilibrado, desarmônico e tensionado além de seus limites. Haveria um colapso, uma desintegração.

Nesse sentido, vale ponderar o pensamento dos biólogos chilenos Maturana e Varela (2001), que estabeleceram a “teoria da autopoiese”, acerca da organização estrutural dos seres vivos, ao propor que seu traço peculiar é, em sentido material, a produção de si mesmos de

maneira constante, o que chamam de organização autopoietica. Para eles, os seres vivos são máquinas que continuamente especificam e produzem sua própria organização por meio da produção de seus próprios componentes sob condições de contínua perturbação e compensação dessas perturbações. Assim, a organização de um sistema, seja ele um ser vivo, ou não, é o conjunto de relações que devem existir ou que têm que ser satisfeitas para que ele exista e tenha sua identidade definida, ao passo que a estrutura refere-se aos componentes e suas relações intrínsecas que constituem subsistemas, ou sistemas particulares. Na organização não há referência a componentes, pois eles têm que satisfazer as relações da organização, assim como a estrutura, igualmente, tem que satisfazer tais relações. A organização é, necessariamente, invariável, composta de estruturas que podem ser modificadas, mas sem a perda da identidade organizacional. Nesse caso, se houver perda da organização a partir de uma mudança estrutural, o resultado é a desintegração (MATURANA, 2001, p.24). Esses organismos constituem sistemas fechados que podem ser perturbados por fatores externos que, por sua vez, podem desencadear mudanças internas que compensam tais perturbações.

Desta forma, entendendo as sociedades como organizações, sistemas fechados que sofrem interferências ou perturbações, análogas aos conflitos em sociedade, pode-se dizer que suas estruturas (pessoas, grupos, nação), a partir dessas perturbações, sofrem mudanças e, como resultado, novos subsistemas se estabelecem a partir do adequado tratamento dado ao conflito, compensando tais perturbações, mantendo sua identidade inicial, readequando a estrutura interna. Por outro lado, a ausência de tratamento adequado ao conflito, tal qual a ausência de compensação para as perturbações em Maturana, pode representar o colapso do sistema, já que abatido por uma crise insuperada.

Conquanto, o adequado tratamento do conflito, e não o conflito em si, constitui o real fator de coesão social, apoiado na socialização vivenciada a partir de dualismos divergentes que, na verdade, originam-se de ações relacionadas a individualismos e dominação. Verifica-se, portanto, que o conflito e o seu adequado tratamento constituem mecanismos autopoieticos no atual sistema político, já que, diante das formas de dominação estabelecidas e da solidariedade orgânica e sua consciência individual, serve de instrumento para a manutenção da coesão social ao buscar novos pontos de equilíbrio nesse grande sistema.

Para Moraes e Spengler (2012, p.45) todas as variantes que podem compor o conflito pressupõem, primeiramente, a existência de forças contrastantes e, além disso, que tais forças sejam dinâmicas, ou seja, que contenham “em si próprias o sentido da ação, reagindo umas sobre as outras”. No mesmo passo, Freund (1995, p.58) afirma que o conflito consiste no

antagonismo dinâmico entre dois seres ou grupos da mesma espécie que expressam uma intenção hostil, normalmente relacionada à manutenção, afirmação ou restabelecimento de um direito. Seu objeto não se limita à simples disposição formal de direito, mas pode ser entendido como uma reivindicação de justiça (MORAIS; SPENGLER, 2012, p.46).

Na busca pela justiça pessoal reivindicada, almeja-se romper a resistência do outro, posto o antagonismo das vontades, impondo sua própria solução, o que significa, em última análise, uma tentativa de dominação, seja pela violência ou não, mas de forma contenciosa, em que podem existir adversários, ou mesmo inimigos. Neste passo, a teoria do conflito pode ser balizada por pressupostos que se interconectam, como a procura da realização dos interesses basais individuais, peculiares a cada sociedade, o poder, e a luta para obtê-lo<sup>6</sup>, como o núcleo das estruturas e das relações sociais, e a identidade dos grupos sociais, traduzida em seus valores e ideias que conduzem a objetivos distintos.

Assim, ao se estabelecer a divergência dos interesses individuais entre duas ou mais pessoas, grupos, países etc, aponta-se, necessariamente, o reconhecimento do outro como vetor de contraposição, o que implica, necessariamente, um ato de reconhecimento multilateral e a decorrente transformação das relações sociais pré-existentes, o que resulta em um processo dinâmico de interação humana e que busca a satisfação das próprias necessidades, sejam elas fisiológicas, psicológicas, sociais, impondo-se pelo poder, permitindo que uma parte influencie e qualifique o movimento da outra.

Essa dialética existente entre a realidade vivida e a perspectiva individual de cada parte, traduzida no conflito e na conseqüente luta pelo poder, materializa a tensão que compõe as relações sociais que, em algum momento, encontram o equilíbrio, sem, no entanto, eliminar o conflito, que sempre estará presente e constante nessas relações, afinal, as incompatibilidades sempre existirão e, traduzidas em ações, exteriorizam os conflitos interpessoais, intercoletivos ou internacionais, dependendo de sua origem, pessoal, coletiva ou nacional. (DEUTSCH, 1973)

Outra observação a ser feita é que, enquanto incompatibilidade de interesses entre pessoas, o conflito permanece ressentido até o momento em que é manifestado objetivamente e participado a alguém na forma de incompatibilidade ou contestação (FOLBERG; TAYLOR, 1984, p.19), o que caracteriza a disputa propriamente dita, consubstanciando-se na via pela

---

<sup>6</sup> Diferenças acentuadas nas relações de poder existentes em uma relação tendem a provocar mais conflitos ou acirrar os existentes, em decorrência da “repressão do mais fraco pelo mais forte” (SAMPAIO; BRAGA NETO, 2007, p. 33)

qual o conflito poderá ser contido. Resolver a disputa, portanto, é conter o conflito sem, necessariamente, esgotá-lo.

No mesmo passo, pode-se definir o conflito como a divergência entre propósitos, métodos ou condutas que geram um choque de posições antagônicas de pessoas físicas ou jurídicas. Tudo é gerado a partir da conscientização de que a experiência vivenciada por determinada pessoa traz desconforto e exige mudança de sua condição inicial. Assim, a mudança, ou sua expectativa, conduz ao conflito, o que não significa que ele sempre se materialize (SAMPAIO; BRAGA NETO, 2007, p.35), mas que tende a ser resolvido pela instalação de um novo equilíbrio.

Esse movimento positivo constante de busca pelo equilíbrio entre os diversos conflitantes em uma sociedade reflete uma das expressões de nossa própria democracia, traduzida na necessária coesão e participação social na resolução de seus próprios antagonismos, ou dualismos divergentes, gerados a partir da realização de papéis sociais distintos que exigem posturas correlacionadas ao indivíduo que os desempenha, contrapondo-se aos seus desejos internos, particulares.

O papel social desempenhado pelo indivíduo impõe um comportamento correspondente às expectativas do grupo social e, quando não desempenhado nesse contexto, gera o conflito<sup>7</sup>. Entretanto, essa exteriorização pode permitir a valoração de suas consequências pela legitimidade da causa suscitada e, conseqüentemente, a revisão dos papéis sociais anteriormente estabelecidos. Assim, o conflito torna-se um fator de coesão e desenvolvimento do próprio grupo em que o indivíduo está inserido, configurando-se um paradoxo “comunitário” em que o objeto do conflito entre dois litigantes os separa e justifica o litígio, mas, ao mesmo tempo, os aproxima pela exigência de compartilhamento de relações, normas, vínculos e símbolos que fazem parte do mesmo complexo que compõe o conflito (SIMMEL, 1983).

---

<sup>7</sup> A fim de ilustrar a afirmação, pode-se citar a relação entre pais e filhos. Socialmente, espera-se que os filhos, quando dependentes ou menores de dezoito anos, não emancipados, subordinem-se ao estabelecido pelos pais como regra de convivência no lar. Entretanto, tal postura, em algum momento, especialmente na puberdade e na fase adulta do indivíduo, gera desconforto e frustração em relação aos seus interesses particulares. Ao tentar impor sua vontade, contrariando a regra de convivência previamente estabelecida pelos pais, instala-se o conflito familiar. Essa assertiva encontra amparo no “contrato psicológico tácito” existente entre as partes, baseado nas expectativas tácitas, conscientes e inconscientes, de uma pessoa sobre outra, ou entre várias pessoas, de forma coletiva (SAMPAIO; BRAGA NETO, 2007: 29), estendendo-se por diversos ramos da sociedade, como as organizações, a família, a vizinhança etc.

Dessa forma, a busca pelo equilíbrio das relações sociais consiste um dos objetivos básicos do próprio Estado, ao reconhecer que o tal equilíbrio significa a contenção dos conflitos, sem afastar, no entanto, as tensões pré-existentes, pois sempre haverá tensão nas relações familiares, de vizinhança, de trabalho etc. Assim, o trato na gestão dos conflitos pode significar o próprio controle social. Mesmo as relações entre pessoas físicas e jurídicas demandam o tratamento adequado, pois a demora na solução dessas controvérsias podem potencializar o conflito e expandi-lo a outros antagonistas envolvidos nas relações dessa teia.

## **1.2 As relações sociais e interpessoais na sociedade da comunicação**

Atualmente, os conflitos de interesse são caracterizados pela urgência e pela necessidade de soluções céleres, efetivas e acessíveis. Nesse esteio, a sociedade contemporânea também sofreu transformações que, em última análise, decorreram do avanço tecnológico.

Desse modo, as relações sociais assumem um contorno próprio, marcado pelas relações pessoais efêmeras, preponderando o individualismo, onde a felicidade tão buscada encontra-se restrita ao campo individual, apresentando-se sempre em movimento. Nas palavras de Bauman:

A sociedade que entra no século XXI não é menos “moderna” que a que entrou no século XX; o máximo que se pode dizer é que ela é moderna de um modo diferente. [...] Ser moderno passou a significar, como significa hoje em dia, ser incapaz de parar e ainda menos capaz de ficar parado. (Bauman, 2001, p. 36 e 37).

Em outras linhas, a sociedade se move e continuará constantemente a se mover, pois a consumação da satisfação, segundo Bauman, está sempre no futuro, dada a impossibilidade de atingi-la.

Afinal, o único evento que é constante em toda a sociedade é o fenômeno (LYRA FILHO, 2006, p. 12 e 13), explicado pela sua etimologia, “coisa que surge”, revelando, assim, o seu fundamento e sentido próprio à época correspondente.

Nesse contexto, repensar a relação estabelecida entre indivíduo e sociedade é primordial para entender o processo de individualização apresentada por Bauman, caracterizado pelo que denominou “sociedade de modernidade fluída” (BAUMAN, 2001, p.31), onde o individualismo exacerbado é transposto para uma vida sem referenciais fixos, ocupando a forma que no momento lhe é apresentada.

Nessa linha, a sociedade possui uma incapacidade de tomar forma fixa, moldando-se de acordo com as formas que o mercado a obriga, não possibilitando a projeção e elaboração de projetos a longo prazo, como os projetos que outrora se fazia com relação à vida, constituição familiar e realização própria.

Isso é facilmente vislumbrado ao se analisar a relação que o indivíduo tinha com o trabalho. Antigamente, o empregado permanecia em uma mesma empresa ao longo de todo o seu período laboral e, nessa situação, seria considerado um profissional que obteve sucesso em sua carreira. De forma antípoda, atualmente, o profissional que venha a permanecer por muito tempo em uma mesma empresa (o que raramente se vê, pois cada vez mais as vagas em uma empresa são ocupadas por terceirizados, freelancers, ou temporários) será visto como um profissional que possui “vícios”, oriundos do fato de vivenciar as experimentações em uma única companhia, faltando-lhe, assim, visão do mercado como um todo.

Essa volatilidade abre um novo paradigma de experimentações, em que as relações interpessoais assumem um papel frágil, pois as conexões são estabelecidas por conceitos em permanente adaptação ao meio onde estão inseridos. Exemplo disso é a observação feita sobre o prisma das relações constituídas a partir do advento da tecnologia.

Nesse sentido, verifica-se que, nas plataformas digitais, na mesma velocidade em que as relações são criadas entre os indivíduos, mesmo entre aqueles que se encontram fisicamente distantes, rapidamente são desfeitas. Há liberdade para permanecer ou “deletar” aqueles com quem não se tem mais interesse em manter a comunicação.

Afinal, a sociedade contemporânea está conectada 24 (vinte e quatro) horas por dia, acompanhando em tempo real tudo o que ocorre, mesmo do outro lado do mundo. Nesse esteio, indubitável que o avanço tecnológico e o uso das ferramentas digitais refletem-se no comportamento de seus usuários. Para mensurar esse impacto, a empresa de telecomunicações Ericsson (2019) lançou um relatório de tendências sobre o novo perfil de consumidor<sup>8</sup>, ávido

---

<sup>8</sup>“Este relatório apresenta informações baseadas no antigo programa de tendências de consumo da Ericsson, agora em seu oitavo ano. Os insights do relatório baseiam-se principalmente em uma pesquisa on-line realizada em outubro de 2018, com 5.097 usuários avançados da Internet em Johannesburgo, Londres, Cidade do México, Moscou, Nova York, São Francisco, São Paulo, Xangai, Sydney e Tóquio. Os entrevistados são usuários avançados de internet com idades entre 15 e 69 anos, que têm um perfil de early adopter urbano com alto uso médio de novas tecnologias digitais. Dentro da amostra, 47% usam assistentes virtuais (Siri da Apple, Google Assistant, Alexa da Amazon, etc.) pelo menos uma vez por semana, e 31% usam realidade aumentada ou virtual (AR / VR) toda semana. Correspondentemente, eles representam apenas 34 milhões de cidadãos, dos cerca de 183 milhões que vivem nas áreas metropolitanas pesquisadas, e uma pequena fração dos consumidores globalmente. No entanto, acreditamos que o perfil de seus primeiros adeptos os torna importantes para considerar ao explorar tendências futuras. A Trend 10 também conta com dados da pesquisa

por novidades, denominado early adopters (nome dado às pessoas que fazem uso de uma tecnologia assim que ela se encontra disponível).

Esse relatório revela que os indivíduos, com o uso das ferramentas tecnológicas, estão experimentando emoções contraditórias, revelando que quase metade dos entrevistados acredita que a Internet substitui muitos prazeres da vida diária. Ainda, mostra as perspectivas e opiniões dos consumidores acerca de uma sociedade cada vez mais automatizada<sup>9</sup>. Quanto às tendências verificadas:

Primeira tendência: Consumíveis – Nesse primeiro ponto é abordada a ideia de que os dispositivos em breve conhecerão os seus usuários melhor do que eles próprios. Essa possibilidade dar-se-á, segundo o relatório, pela projeção de que o smartphone venha a apresentar inúmeros sensores, muito além daqueles que se encontram em uma residência. Afirma, inclusive, que atualmente a Inteligência Artificial (IA) já é capaz de entender a personalidade de seu usuário apenas em contato com os seus olhos ou ouvindo o som de sua voz.

Para Micnós Hael Björ , líder de pesquisas para o Ericson Consumer & IndustryLab<sup>10</sup> e principal autor do relatório “Hoje, a inteligência artificial já pode entender sua personalidade só olhando nos seus olhos”<sup>11</sup>, atribuindo-se ao smartphone a capacidade não apenas de entender o que o usuário faz, mas, especialmente, do que ele é.

Trata-se da promessa de que, em pouco tempo, o dispositivo conhecerá o seu usuário melhor que ele mesmo. Ainda com relação à capacidade do aparelho de captar quem é o seu

---

2017/2018 da plataforma analítica da Ericsson ConsumerLab, composta por 72.067 usuários de smartphones com idades entre 15 e 69 anos em 50 países. Com o alcance muito maior dessa pesquisa, o relatório de tendências termina apontando para o mercado de massa” (ERICSSON, 2019, tradução livre).

<sup>9</sup>“Que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação do comando.” Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/automatizadas/>. 29 ago. 2019.

<sup>10</sup> Sobre o Consumer & IndustryLab: “A Ericsson Consumer & IndustryLab oferece pesquisa de classe mundial, conceitos de design e insights para inovação e desenvolvimento de negócios sustentáveis. Exploramos o futuro dos consumidores, indústrias e uma sociedade sustentável em relação à conectividade, usando métodos científicos para fornecer insights exclusivos sobre mercados, indústrias e tendências do consumidor.” Segundo publicação, o conhecimento dessa empresa “é adquirido em programas globais de pesquisa para consumidores e indústrias, incluindo colaborações com organizações renomadas da indústria e universidades líderes mundiais”. Os programas de pesquisa cobrem entrevistas com mais de 100.000 pessoas a cada ano, em mais de 40 países - representando estatisticamente a visão de 1,1 bilhão de pessoas. Todos os relatórios podem ser encontrados em: [www.ericsson.com/consumerlab](http://www.ericsson.com/consumerlab). Disponível em: <https://www.ericsson.com/en/trends-and-insights/consumerlab/consumer-insights/reports/10-hot-consumer-trends-2019#summaryof10hotconsumertrends2019>. Acesso em: 24 ago. 2019.

<sup>11</sup> Matéria da Redação do Diário de Comércio referente ao Relatório anual de tendências. Disponível em: <https://dcomercio.com.br/categoria/tecnologia/sociedade-conectada-qual-o-impacto-da-tecnologia-no-seu-dia-a-dia>. Acesso em: 24 Ago. 2019.

usuário por meio da leitura dos olhos<sup>12</sup>, foi publicado artigo que faz parte da pesquisa em Neurociência Humana, mas especificamente em Computação Fisiológica da Cognição Social<sup>13</sup>, no qual se demonstra que:

[...] o nível de neuroticismo, extroversão, agradabilidade, consciência e curiosidade perceptiva de um indivíduo só pode ser previsto a partir dos movimentos oculares registrados durante uma tarefa cotidiana. Essa descoberta é importante para fazer a ponte entre estudos de laboratório rigidamente controlados e o estudo dos movimentos oculares naturais em ambientes irrestritos do mundo real.

[...]Uma segunda contribuição de nosso trabalho é lançar uma luz adicional sobre a estreita ligação entre traços de personalidade e movimentos oculares de um indivíduo. Graças à abordagem de aprendizado de máquina, pudemos analisar automaticamente um grande conjunto de características dos movimentos oculares e classificá-las por sua importância na previsão de traços de personalidade. Indo além das características investigadas em trabalhos anteriores, essa abordagem também nos permitiu identificar novas ligações entre as características dos movimentos oculares anteriormente pouco investigadas e os traços de personalidade. Isso foi possível porque, diferentemente das abordagens clássicas de análise, o método proposto de aprendizado de máquina não se baseia em hipóteses a priori sobre a importância das características individuais dos movimentos oculares. (HOPE et al, 2018, tradução da autora)

Nesse contexto, destaca-se o quanto o aparelho pode perceber de seu usuário, seja pelo mapeamento realizado por meio do sinal de um GPS<sup>14</sup>, sinalizando suas predileções, rotina; seja por uma câmara captando tudo o que os seus olhos possam ver e, ainda, por meio de um microfone, oportunidade de coletar tudo o que o indivíduo fala e escuta constantemente.

Essa realidade parece bem próxima, O relatório pontua que seis em cada dez dispositivos de pensamento, que sentem e também reagem de acordo com o humor apresentado pelo seu usuário, serão realidade em apenas três anos. Nesse contexto, a ideia é que os aparelhos atuarão “em situações” e não “em comandos”, ou seja, o próprio aparelho irá

---

<sup>12</sup> De acordo com a pesquisa “Movimentos oculares durante o comportamento diário predizem traços da personalidade” o comportamento visual de indivíduos engajados em uma tarefa cotidiana pode predizer quatro dos cinco importantes traços da personalidade (HOPE et al, 2018, tradução da autora).

<sup>13</sup> “Participaram 50 estudantes e funcionários da Universidade de Flinders: 42 mulheres e oito homens, com idade média de 21,9 anos (DP 5,5). A amostra de conveniência foi recrutada por meio de um anúncio no sistema de gerenciamento de participação on-line da Escola de Psicologia e o tamanho da amostra foi baseado em Risko et al. (2012). O consentimento informado por escrito foi obtido de todos os participantes e o participante recebeu AUD15 por participar do estudo. A aprovação ética foi obtida no Comitê de Ética em Pesquisa Humana da Universidade de Flinders e o estudo foi conduzido de acordo com a Declaração de Helsinque” (HOPE et al, 2018, tradução da autora).

<sup>14</sup> Sigla utilizada para “Global Positioning System, que em português significa “Sistema de Posicionamento Global”, e consiste numa tecnologia de localização por satélite”. Disponível em: <https://www.significados.com.br/gps/>. Acesso em 29 ago.2019.

agir a partir de sua interpretação sensorial e não a partir do acionamento por parte de seu usuário. Vislumbra-se tal possibilidade ao imaginar-se que o aparelho bloqueie notificações de seu usuário ao entender que ele está ocupado.

Segunda tendência: Brigas inteligentes - Nesse contexto, o estudo estende as brigas familiares costumeiras aos seus assistentes digitais, na medida em que existem vários assistentes virtuais para cada dispositivo possível em uma casa. Para 47% (quarenta e sete por cento) dos usuários entrevistados, o fato de possuírem assistentes virtuais diversos, criados a partir de estruturas distintas e correspondentes para cada servidor utilizado, como Google Now, Alexa Siri etc, necessariamente, darão respostas dissemelhantes. Já 41% (quarenta e um por cento) acha, pelo mesmo motivo anterior, importante que os casais se utilizem do uso de assistentes virtuais compatíveis entre si, de modo a dirimir os possíveis conflitos virtuais.

Terceira tendência: Aplicativos de espionagem - 52% (cinquenta e dois por cento) dos consumidores acreditam que os aplicativos populares coletam mais dados do que o necessário para o funcionamento do smartphone, com a única intenção de lucro, o que causa temor de que os dados do usuário sejam vendidos para empresas sem a sua devida permissão. Com a tendência de aumento da utilização das ferramentas digitais, 59% (cinquenta e nove por cento) dos entrevistados acreditam que precisa haver princípios globais de proteção de dados.

Quarta tendência: Contrato forçado - Nesse item aborda-se a questão fática de que em um simples clicar “permitir cookies”<sup>15</sup>, o usuário de smartphone, acaba por autorizar empresas a terem acesso a seus dados pessoais. O resultado da pesquisa mostrou que mais da metade entende que deveria haver um acordo padronizado, porém, que permitisse a escolha sobre qual o nível de uso de dados pessoais os consumidores aceitariam divulgar, de modo a não sentir-se tão vulnerável e impotente. Vale destacar que apenas 8% (oito por cento) dos entrevistados mostraram-se à vontade para aceitar os cookies para coleta de dados.

Quinta tendência: Internet das habilidades - Com o uso da internet há uma perda da capacidade de realizar coisas simples na vida real. O exemplo trazido no estudo foi o fato do

---

<sup>15</sup> “Cookies são arquivos de texto simples, enviados pelo site ao navegador, na primeira vez que você o visita. Em seu próximo acesso, o navegador reenvia os dados ao site para que suas informações sejam configuradas de forma automática. É por isso que você não precisa digitar seu e-mail e senha toda vez que entra no Facebook. O site também determina quanto tempo o arquivo vai ficar armazenado, o que pode variar entre dias e anos. Além disso, os cookies podem gravar quais sites você visitou, o que é mais conhecido como histórico de navegação.” Disponível em: <https://www.meupositivo.com.br/doseujeito/tendencias/o-que-sao-cookies/>. Acesso em 27 ago. 2019.

usuário não saber o que fazer quando não há aplicativo para iniciar ou uma tela para deslizar, criando uma dependência do aparelho para resoluções corriqueiras, como aventurar-se a desbravar uma rota desconhecida de automóvel sem auxílio do equipamento GPS, chamar um serviço de transporte de passageiro ou simplesmente consultar um número de contato registrado em seu aparelho de modo a possibilitar uma ligação.

Afirma, ainda, que a internet está prestes a entrar literalmente no mundo físico e ajudar a realizar tarefas do dia a dia, como consertar uma cadeira ou preparar um prato com excelência, mesmo sem talento algum. Isso se daria com um vídeo do YouTube que personaliza de forma interativa instruções para ajudar você a fazer algo que nunca tentou antes. 82% (oitenta e dois por cento) dos usuários de AR/VR<sup>16</sup> acreditam nessa possibilidade em até três anos. Ainda, 60% (sessenta por cento) gostaria de um óculos com instruções para consertos em geral e 56% (cinquenta e seis por cento) tem o desejo de aprender a dançar com uma experiência AR instrutiva. A promessa da empresa é de que com instruções que se adaptam digitalmente a qualquer tarefa, em breve, será criada uma rede de habilidades.

Sexta tendência: Consumo com toque zero (Zero-touch, corresponde a não intervenção humana) - 49% (quarenta e nove por cento) dos usuários de assistentes virtuais desejam automatizar muitos aspectos que consideram chatos no consumo, passando para seu assistente à atribuição de realizar compras, considerando um mapeamento prévio também efetivado pelo aparelho, de acordo com o que há em sua geladeira ou dispensa, além de 55% (cinquenta e cinco por cento) atribuir também a manutenção das contas de gás, eletricidade e água ao aparelho.

Sétima tendência: Obesidade mental - A automatização das decisões pode tornar seus usuários mentalmente preguiçosos. Essa assertiva se fundamenta na possibilidade do indivíduo não precisar se preocupar nem, ao menos, com uma simples escolha do que irá ingerir em suas refeições. Isso porque já existem aplicativos na área da nutrição que indicam ao usuário o que deva comer de acordo com o seu desejo, seja de mudança de seus hábitos

---

<sup>16</sup> “AR significa **Augmented Reality** (o termo augmented se pronuncia “ógmented”) e, em português, a tradução é **Realidade Aumentada**. Quando falamos **Realidade Aumentada**, nós referimos ao termo “realidade” como a nossa realidade, o mundo real. Esse mundo real pode ser captado por uma câmera de um dispositivo em qualquer lugar. Já o termo “aumentada” diz respeito ao conteúdo digital, ou conteúdo aumentado, que é exibido sobre as imagens capturadas pela câmera. Assim, em um software de AR, esperamos ver o mundo real integrado com algum conteúdo aumentado.” Ao passo que “VR significa **Virtual Reality** e, em português, a tradução é **Realidade Virtual**. Todo software de Realidade Virtual gera, necessariamente, uma **imersão**. Essa imersão pode ser total, como no caso de um software para óculos de VR.” (MONTEIRO, 201?).

alimentares ou mesmo manutenção de sua saúde. Vale destacar que nesse quesito a pesquisa demonstrou que 34% (trinta e quatro por cento) dos usuários que se utilizam de assistentes virtuais, confiam mais em uma Inteligência Artificial como nutricionista em contraponto a 25% (vinte e cinco por cento) que se mostraram confiantes no trabalho humano.

Ressalta-se que 34% (trinta e quatro por cento) dos entrevistados confiariam em uma Inteligência Artificial que aponte o melhor cardápio. 57% (cinquenta e sete por cento) dos entrevistados indicaram que desejam um smartphone que saiba quando estão ficando doentes antes mesmo de sua percepção instintiva ou sensorial e 54% (cinquenta e quatro por cento) gostariam de ser avisados quando estão ficando estressados, mesmo antes de se atender para isso. De fato 34% (trinta e quatro por cento) dos entrevistados acreditam que o pensamento crítico irá desaparecer, devido ao uso excessivo de assistentes virtuais e 31% (trinta e um por cento) esperam que tenhamos que ir às academias para praticar o pensamento.

Oitava tendência: Eco me - O autoconhecimento agora significa minimizar seu impacto ambiental. Como resultado, 39% (trinta e nove por cento) dos entrevistados gostariam de um smartwatch<sup>17</sup> ecológico para medir a sua taxa de carbono CO<sub>2</sub> diária. Quatro entre dez entrevistados gostariam de um assistente virtual que conseguisse otimizar ambientalmente a temperatura interna e o uso da água, ou seja, ter a consciência quanto a indicação de ingestão de dois litros de água diariamente para um indivíduo adulto é, por vezes, diferente do agir, de efetivamente consumir a necessidade diária. Em outros casos, foi demonstrado que abster-se de uma ação efetiva é mais importante. Nesse sentido, 75% (setenta e cinco por cento) dos entrevistados acreditam que em cinco anos prevalecerá o deslocamento digital em oposição ao deslocamento físico. O uso de uma eco-moeda digital, que lhes desse dinheiro extra pelas compras sem deslocamento, portanto, ecologicamente correta, também está na expectativa pra os próximos anos.

---

<sup>17</sup>“**Smartwatch** é o nome dado para um relógio inteligente, ou seja, um aparelho que mistura a aparência de um relógio de pulso tradicional com as funcionalidades de um smartphone. Em inglês, **smartwatch** é a junção de duas palavras distintas: smart, que **significa** “inteligente”, e watch, que quer dizer “relógio”. Disponível em: [https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL\\_pt-BRBR833BR833&ei=6qdqXbGqLPDE5OUPvOOPqAg&q=smartwatch+significado&oq=smartwatch+significado&gs\\_l=psy-ab.3..0l2j0i22i30l2.6933.9033..9791...0.2..0.127.1328.3j9.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i131j0i22i10i30.rB17nfdsu38&ved=0ahUKEwixx9WFy63kAhVwIrkGHbzxA4UQ4dUDCAo&uact=5](https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_pt-BRBR833BR833&ei=6qdqXbGqLPDE5OUPvOOPqAg&q=smartwatch+significado&oq=smartwatch+significado&gs_l=psy-ab.3..0l2j0i22i30l2.6933.9033..9791...0.2..0.127.1328.3j9.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i131j0i22i10i30.rB17nfdsu38&ved=0ahUKEwixx9WFy63kAhVwIrkGHbzxA4UQ4dUDCAo&uact=5). Acesso em 22 Ago. 2019.

Nona tendência: Meu gêmeo digital - Os avatares<sup>18</sup> nos permitirão estar em dois lugares ao mesmo tempo. Nesse quesito, 48% (quarenta e oito por cento) dos usuários acreditam que os avatares irão imitar seu rosto tão minuciosamente que será como olhar-se em um espelho. Metade dos entrevistados gostaria de se valer de um avatar (ou o seu eu digital) para compromissos que considera pouco interessante, como certas convenções do trabalho, algumas situações relacionadas ao ambiente escolar ou reuniões sociais indesejadas. 46% (quarenta e seis por cento) teme que recaia sobre ele a responsabilidade pelos atos de conduta praticados pelo seu avatar. 49% (quarenta e nove por cento) acredita que as funções de atendimento ao cliente acabarão utilizando-se de avatares, todavia, importante ressaltar que nesse seguimento, atualmente, já é grande o número de procedimentos que se valem da automação, portanto, uma realidade posta.

Nesse sentido, uma pesquisa da empresa de tecnologia Gartner, estima que até 2020 cerca de 85% (oitenta e cinco por cento) dos serviços de atendimento serão realizados em ambiente virtual (SOUZA, 2018). Segundo Marcelo Pugliesi, diretor-executivo da Hi Platform (empresa pioneira na implantação da tecnologia de chatbots no Brasil), até março de 2018, o Brasil contava com cerca de oito mil *bots* ou *chatbot*<sup>19</sup>:

O chatbot é hoje um 'repcionista' do consumidor, trabalha 24 horas ininterruptas para atender as solicitações. Estamos falando de um mercado que entra na fase da massificação. Atualmente os consumidores podem interagir por essas plataformas digitais também quando falam com uma pequena e média empresa. (SOUZA, 2018)

Percebe-se que cada vez mais o uso da automação estará presente nas situações corriqueiras, fazendo parte do dia a dia da sociedade, na tentativa de atender aos anseios de atendimento rápido, fácil e acessível, ao passo que não exige conhecimentos específicos para o uso das novas tecnologias.

---

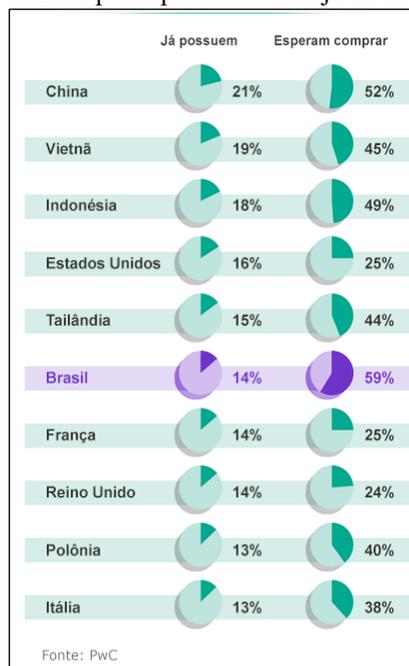
<sup>18</sup> “**Avatar** significa **manifestação corporal** de um **ser superpoderoso**, na religião hindu. Avatar é um ser supremo, imortal. A divindade Vishnu que é adorada pelos hindus, tem muitos avatares, e já sofreu segundo eles muitas encarnações. Em outras religiões também é usado este termo lembrando as encarnações de outras divindades. Avatar é qualquer espírito que ocupa um corpo terrestre, o que representa uma manifestação divina na terra, para o povo hindu é a encarnação da divindade, que desce do reino divino, e usa a matéria de outro corpo. **Esta palavra também tem sido muito usada pela mídia e em informática, porque são criadas figuras semelhantes ao usuário, por exemplo, nas redes de relacionamento, permitindo a personalização dentro do computador, ganhando assim um corpo virtual. Esta criação fica parecida com um avatar por ser uma transcendência da imagem da pessoa. O nome foi usado a partir dos anos 80 em um jogo de computador.** Avatar também é o nome de um filme de ficção científica, lançado no ano de 2009, e dirigido por James Cameron”. Disponível em: <https://www.significados.com.br/avatar/>. Acesso em 24 ago. 2019.

<sup>19</sup> Bot é a abreviação de robôs em inglês, também utiliza-se chatbot, ou seja, a junção da palavra conversa(chat) com robô (SOUZA, 2018).

Décima tendência: 5G<sup>20</sup> automatiza a sociedade - Os usuários de smartphones esperam que o sistema 5G tenha um grande impacto nas infraestruturas sociais da Internet. Segundo a pesquisa, usuários de smartphones em 50 (cinquenta) países, têm altas expectativas de que o sistema 5G passará a mobilizar e automatizar diversas áreas na vida cotidiana em sociedade, como demonstrado largamente nas tendências acima, classificando o telefone com inteligência artificial como o dispositivo mais almejado pelos consumidores, sendo os carros autônomos em segundo, os telefones AR em terceiro e os óculos inteligentes em quarto lugar.

Vale destacar que o Brasil ocupa um lugar de destaque quando o assunto é desejo por dispositivos digitais. Segundo pesquisa realizada pela consultoria PwC,<sup>21</sup> cada vez mais os brasileiros demonstram interesse na aquisição de eletrônicos para uso pessoal, conforme se verifica no quadro abaixo:

Figura 1 - Pesquisa realizada para apurar-se o desejo do consumidor por dispositivos digitais.



Fonte: Consultoria PwC, in: Diário do Comércio<sup>21</sup>.

Depreende-se da leitura do quadro exposto, que o Brasil possui interesse maior que os demais países para obtenção de um assistente com Inteligência Artificial, inclusive a frente da China, país que já possui o maior número de usuários de dispositivos inteligentes e que se

<sup>20</sup> 5G corresponde a quinta geração de internet móvel ou quinta geração de sistema sem fio.

<sup>21</sup> Pesquisa realizada em 23 de abril de 2018, pela consultoria PwC, escrita por Mariana Missiaggia, publicada no Diário do Comércio, jornal das associações comerciais do Estado de São Paulo. Disponível em: <https://dcomercio.com.br/categoria/tecnologia/brasileiros-sao-os-que-mais-desejam-dispositivos-digitais>. Acesso em 25 ago. 2019.

encontra na tabela com o percentual duas vezes maior que o número apresentado relativo ao interesse dos Estados Unidos pelo dispositivo.

Essa nova sociedade, cada vez mais automatizada, em que o desejo pelo novo tecnológico mostra-se latente, requer atenção, considerando à necessidade apresentada quanto ao atendimento às demandas de rapidez, baixo custo, bem como suas conveniências como: entrega em domicílio, sem custos extras; lojas que comercializam roupas que tiram suas medidas em segundos e realizam alfaiataria de maneira personalizada; aprendizado em robótica já inserido no contexto escolar, de modo obrigatório; atendimento em hospitais com médicos não humanos, performance de música ao vivo por compositores algorítmicos, são apenas alguns exemplos de possibilidades de um futuro breve.

Evidente que todos esses dispositivos apontam para um futuro cada vez mais automatizado e liberto das âncoras do passado, de modo a impactar diretamente na liberdade de escolha, na liberdade quanto ao modo de consumo, na liberdade de contratação, na liberdade quanto à mobilidade, na liberdade de interação com o meio, na liberdade de interação com o outro, influenciando, essencialmente, na vida em sociedade e nas relações interpessoais.

Claramente, a liberdade é verificada na sociedade contemporânea, porém, essa liberdade é cercada de inseguranças e incertezas, pois a identidade do indivíduo é criada de acordo com a sua experimentação pessoal e não mais deriva de uma sociedade ou modernidade sólida, pautada em instituições firmes, onde o indivíduo se adequava à sociedade em que estava inserido de acordo com os padrões preestabelecidos, o que Bauman (2011, p.12) denomina “derretimento dos sólidos”.

Por certo, nenhum molde foi “quebrado” que não tenha sido substituído. Aliás, é esperada a ocorrência de divergências entre o que está posto e o por vir, traduzidos em um verdadeiro choque de gerações. Assim, essa nova forma vem com a transgressão em seu bojo, inerente à história da modernidade. Desse modo, os indivíduos, agora libertos, têm que se adaptar aos nichos adequados pré-fabricados, seguindo, assim, as regras e modos de conduta indicados como corretos e apropriados para determinado lugar (BAUMAN, 2011, p.13).

A família, base da sociedade, é um exemplo típico dessa transformação, a considerar que no passado havia imposições e condições para o seu reconhecimento e, atualmente, o seu núcleo caracterizador é a quase ausência de requisitos, baseando-se, tão somente, em aspectos subjetivos como o afeto e a intenção de ser uma família (POSSATO, 2012).

Nesse sentido, a constituição familiar passou a sofrer desvios de seus padrões iniciais, desde as fases clássicas de sua evolução, estudadas por Engels (1982), perpassando pela demonstração do caráter político que envolveu as entidades familiares ao longo da história; a inegável influência de Roma e do Direito Canônico para sua formação<sup>22</sup>, estabelecidos pela figura do pai, da mãe e seus filhos, oriundos do matrimônio, conviventes em uma mesma moradia, voltados à transmissão de bens riquezas e a manutenção do prestígio e estabilidade social.

Destarte, os casamentos tinham como mote a preservação dos patrimônios adquiridos e, conseqüentemente, do poder, ao se realizar, *a priori*, a união entre grupos de convívio ou parentelas. Desse modo, considerando o acúmulo de riqueza e poder, o casamento era a instituição que mais contribuía para a dominação, tanto política quanto econômica na sociedade brasileira (PINTO, 1980).

Logo, novas configurações e arranjos familiares foram surgindo. A família, a partir do século XIX, passou de patriarcal para monoparental, com a preponderante da participação da mulher como “chefe de família”. Assim, o termo “pátrio poder”<sup>23</sup> foi substituído pelo “poder familiar”, acabando com a exclusividade de atribuição do poder familiar ao homem<sup>24</sup>.

---

<sup>22</sup> A Sessão XXIV do Concílio de Trento de 1563 estabelece a “doutrina sobre o sacramento do matrimônio: 969. O vínculo perpétuo e indissolúvel do matrimônio exprimi-o o primeiro pai do gênero humano, quando disse por inspiração do Divino Espírito - Isto é o osso dos meus ossos, a carne da minha carne. Pelo que deixará o homem a seu pai e a sua mãe e unir-se-á com sua mulher e serão os dois em uma só carne (Gn 2. 23 s; cfr. Ef 5, 31). Mais claramente ensinou Cristo Nosso Senhor que por este vínculo só se unem e juntam dois, quando, referindo estas últimas palavras como proferidas por Deus, disse: Portanto, já não são duas carnes, mas uma (Mt 19, 6) e logo confirmou a estabilidade — Já muito antes declarada por Adão — do mesmo nexo com estas palavras: Portanto, não separe o homem o que Deus uniu (Mt 19, 6; Mc 10, 9). Quanto à graça que aperfeiçoa aquele amor natural, confirma a unidade indissolúvel e santifica os esposos; foi o próprio Cristo, instituidor e autor dos santos sacramentos, que no-la mereceu com sua Paixão. Assim o ensina o Apóstolo S. Paulo com estas palavras: Homens, amai vossas mulheres como Cristo amou a Igreja e se entregou a si próprio por ela (Ef 5, 25); e acrescenta logo: Este sacramento é grande; digo-o, porém, em Cristo e na Igreja (Ef 5, 32).”

<sup>23</sup> Para Silvio Rodrigues (1995, p. 339) “o pátrio poder é o conjunto de direitos e deveres atribuídos aos pais, em relação à pessoa e aos bens dos filhos não emancipados, tendo em vista a proteção destes”

<sup>24</sup> O Código Civil de 1916 conferiu ao marido a titularidade do exercício do pátrio poder. Essa exclusividade foi modificada inicialmente com o decreto-lei 5.213 de 21 de janeiro de 1943, permitindo à mãe a possibilidade de titularidade desse poder. Outros diplomas legais também contribuíram para o reconhecimento da mulher no tocando ao exercício do poder familiar: o Código Civil de 1916, artigo 380, lei 4.121 de 27 de agosto de 1962, Estatuto da Mulher Casada, tornando-a plenamente capaz. O marco dessa mudança foi a Declaração Universal dos direitos das Crianças da ONU de 1989, garantindo proteção integral à criança e às crianças e adolescentes, destacando-se a Constituição Federal, em seu artigo 227 caput, com a previsão de que é dever da família, da sociedade e do Estado assegurar direitos inerentes à dignidade das crianças e adolescentes. Ainda, o Código Civil de 2002, de forma explícita, em seu artigo 1634, atribui a ambos os pais a competência ao pleno exercício do poder familiar.

Outro ponto relevante acerca da família, para além de sua constituição é a sua dissolução. Em 1967, o casamento continuava indissolúvel<sup>25</sup>. Entretanto, com a promulgação da Emenda Constitucional nº 9, em junho de 1977, admitiu-se a dissolução do casamento.<sup>26</sup> Nesse mesmo ano, em 26 de dezembro, a Lei nº 6.515, a conhecida como a Lei do Divórcio, passou a regular os casos de dissolução da sociedade conjugal e do casamento, sendo este último dissolvido com a morte de um dos cônjuges ou com o divórcio<sup>27</sup>.

A Constituição Federal de 1988 dedicou capítulo exclusivo à regulação da família<sup>28</sup>, reconhecendo-a como base da sociedade, atribuindo proteção especial do Estado, não mais vinculada ao casamento para ter legitimidade, O reconhecimento da união estável entre homem e mulher como entidade familiar. O fim da discriminação com relação à filiação, banindo, de vez, o conceito de filho bastardo (concebido fora do casamento).

Ainda, a Emenda Constitucional nº 66, de 2010, suprimiu o requisito temporal para concessão do divórcio que, desde 2007, com a vigência da Lei nº 11.441 pode se dar, caso atendido alguns requisitos, de forma extrajudicial.

Em maio de 2011, o Supremo Tribunal Federal (STF), nos acórdãos prolatados em julgamento da Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental nº 132/RJ (BRASIL, 2011) e da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4277/DF (BRASIL, 2011), reconheceu a inconstitucionalidade de distinção de tratamento legal às uniões estáveis constituídas por pessoas de mesmo sexo, declarando legal a união civil entre pessoas do mesmo sexo. Em maio de 2013, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução nº 175, de 14 de maio de 2013, proibiu as autoridades competentes de se recusarem a habilitar ou celebrar casamento civil, ou a conversão de união estável em casamento entre pessoas de mesmo sexo<sup>29</sup>.

---

<sup>25</sup> Art. 167 da Constituição Federal de 1967: “**A família é constituída pelo casamento** e terá direito à proteção dos Poderes Públicos. § 1º - **O casamento é indissolúvel**”. (grifos meus)

<sup>26</sup> Art. 1º O § 1º do artigo 175 da Constituição Federal passa a vigorar com a seguinte redação: “Art. 175 –[...]. § 1º - **O casamento somente poderá ser dissolvido**, nos casos expressos em lei, desde que haja prévia separação judicial por mais de três anos”. (grifos meus)

<sup>27</sup> Art. 2º, Parágrafo único, da Lei 6.515/77 - **O casamento válido somente se dissolve** pela morte de um dos cônjuges ou **pelo divórcio**. (grifos meus).

<sup>28</sup> Capítulo VII do Título VIII da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 – Da Família, Da Criança, do Adolescente e Do Idoso.

<sup>29</sup> Segundo o conselheiro Guilherme Calmon: “A Resolução veio em uma hora importante. Não havia ainda no âmbito das corregedorias dos tribunais de Justiça uniformidade de interpretação e de entendimento sobre a possibilidade do casamento entre pessoas do mesmo sexo e da conversão da união estável entre casais homoafetivos em casamento. Alguns estados reconheciam, outros não. Como explicar essa disparidade de

Como se vê, a família, base primordial da sociedade, sofreu transformações profundas que, hodiernamente, estão libertas das amarras do passado, preponderando à liberdade e individualidade do ser. Assim, atualmente, à busca pela felicidade está no indivíduo, ou seja, uma família feliz é composta de indivíduos individualmente felizes. Isso reflete na atual sociedade, agora também pensada em termos fluidos.

Nessa perspectiva, o retrato da individualização perpassa por uma nova roupagem, libertando o indivíduo da crença de que o desenvolvimento é linear (BAUMAN, 2001, p.40).

Logo, mudar é preciso, ou melhor, a mudança é esperada, faz parte da evolução e revolução, porém, a velocidade em que ocorrem as transformações na sociedade é algo surpreendente e, nesse aspecto, a tecnologia e a inovação são dois itens que proporcionam esse avanço.

É inegável que o avanço tecnológico abriu espaço para uma nova forma de comunicação, agir, pensar e, conseqüentemente, viver em sociedade. Afinal, o processo de comunicação é parte constitutiva de um conjunto cultural, de significações que se traduzem na representação de mundos que, em última análise, se transformam com os fenômenos emergentes.

Destarte, entender que cada sistema cultural encontra-se em constante modificação e compreender essas diferenças é a única forma de preparar o homem para enfrentar o mundo novo do porvir, como conclui Laraia:

Concluindo, cada sistema cultural está sempre em mudança. Entender esta dinâmica é importante para atenuar o choque entre as gerações e evitar comportamentos preconceituosos. Da mesma forma que é fundamental para a humanidade a compreensão das diferenças entre povos de culturas diferentes, é necessário saber entender as diferenças que ocorrem dentro do mesmo sistema. Este é o único procedimento que prepara o homem para enfrentar serenamente este constante e admirável mundo novo do porvir. (LARAIA, 2008, p.101)

Afinal, o homem, ou, como afirma Habermas (1987), os atores, estão sempre em movimento, numa relação direta entre ação comunicativa (reprodução das estruturas

---

tratamento? A Resolução consolida e unifica essa interpretação de forma nacional e sem possibilidade de recursos”. Disponível em <https://www2.stf.jus.br/portalStfInternacional/cms/destaquesNewsletter.php?sigla=newsletterPortalInternacionalDestaques&idConteudo=238515>. Acesso em 20 jul. 2019.

simbólicas) sobre o mundo da vida (cultura<sup>30</sup>, sociedade<sup>31</sup> e pessoa<sup>32</sup>). Nesses termos, a ação comunicativa transmite e ao mesmo tempo renova o saber cultural.

[...] não é a relação de um sujeito solitário com algo no mundo objetivo que pode ser representada e manipulada, mas a relação intersubjetiva, que sujeitos que falam e atuam assumem quando buscam o entendimento entre si, sobre algo. Ao fazer isto, os atores comunicativos movem-se por meio de uma linguagem natural, valendo-se de interpretações culturalmente transmitidas, e referem-se a algo simultaneamente em um mundo objetivo, em seu mundo social comum e em seu próprio mundo subjetivo. (HABERMAS, 1984, p.392).

Logo, a evolução ou transformação do indivíduo estabelece relação direta entre a ação do sujeito e o mundo em construção, ou seja, o sujeito é enquanto vai sendo, o que na antropologia chama-se difusão<sup>33</sup>.

Nesse espeque, as novas tecnologias digitais vieram para potencializar e promover alterações nas interações sociais, de modo a interferir na dimensão de tempo e espaço que, por vezes, acaba aproximando o que está longe (barreiras geográficas) e distanciando quem está perto (como exemplo cita-se o uso de aparelhos tecnológicos em um jantar familiar, onde todos se encontram em uma mesma mesa, porém, cada um vivenciando uma experimentação distinta, de acordo com o ambiente virtual que está a acessar naquele momento).

Nesse contexto há uma relação de tempo e espaço diferenciada daquelas vivenciadas nos séculos passados. Para Bauman (2001, p.137), a relação de tempo e espaço na Modernidade Líquida<sup>34</sup> é denominada como “tempo instantâneo”, na medida em que não confere valor ao espaço, pois não se utiliza de referência espacial para mostrar limites e desafios, logo, o espaço é demonstrado pela dominação do tempo, marcada pela sedutora leveza do ser onde a “distância em tempo que separa o começo do fim está diminuindo ou mesmo desaparecendo”.

---

<sup>30</sup> Cultura, entendida como o estoque de conhecimento do qual os atores suprem-se de interpretações quando buscam a compreensão sobre algo no mundo (HABERMAS 1987).

<sup>31</sup> Sociedade, entendida como as ordens legítimas através das quais os participantes regulam suas relações no grupo social (HABERMAS 1987).

<sup>32</sup> Pessoa, entendida como as competências que tornam um sujeito capaz de falar e agir, ou seja, de compor sua própria personalidade (HABERMAS 1987).

<sup>33</sup> Empréstimos culturais copiados de outros sistemas culturais. (LARAIA, 2008, p.105).

<sup>34</sup> O conceito de modernidade líquida é construída sob pilares frágeis da insegurança e do consumo, de um mundo fluido e leve, ocupando as formas que lhe são apresentadas. (BAUMAN, 2001) É o momento em que os referenciais que possibilitavam o desenraizamento e reenraizamento do velho no novo são liquefeitos e, assim, perdidos. (BAUMAN, 1998).

Logo, a modernidade “leve” é marcada pela emancipação do tempo em relação ao espaço, que passa à condição de irrelevância, não havendo relação entre o longe e o perto uma vez que pode ser atravessado em “tempo nenhum”. Nesse pensar, o tempo na sociedade moderna encontra-se diretamente conexo às questões acerca da expansividade, flexibilidade e velocidade.

Assim, quanto maior a velocidade do movimento, mais rápido o tempo passa. Como nos explica Virilio (1986, p. 43-47), “a paisagem desaparece com a velocidade”. Entender a profundidade ou frivolidade das relações transformadas pela informática e o uso das ferramentas tecnológicas, mediados até mesmo em âmbito mundial, é entender como indivíduos e coletividades se movem.

Esse movimento ou Revolução Digital ou, ainda, Revolução da Tecnologia da Informação<sup>35</sup>, que marcam a realidade social do século XXI, traduzem-se em um novo comportamento de uma sociedade, agora baseada na informação, denominada “Sociedade da Informação”, onde a penetração da tecnologia da informação se verifica no cotidiano de qualquer pessoa (SIQUEIRA JR., 2003, p.61).

Nas palavras de Paesani (2007, p.62) trata-se de “um novo ciclo histórico [...] cuja marca é o surgimento de complexas redes profissionais e tecnológicas voltadas à produção e ao uso da informação, que alcança ainda sua distribuição através, bem como as formas de utilização desse bem para gerar conhecimento e riqueza [...]”.

Vale ressaltar que o fenômeno do trânsito da informação permitida por essa rede de comunicação, resultou na necessidade de uma revisão acerca de uma análise sociológica, propondo-se a Sociedade da Informação ou Sociedade em Rede<sup>36</sup>, conforme aponta Castells:

A topologia definida por redes determina que a distância (ou intensidade e frequência, ou da interação) entre dois pontos (ou posições sociais) é menor (ou mais frequente, ou mais intensa), se ambos os pontos forem nós de uma rede do que se não pertencerem à mesma rede. Por sua vez, dentro de determinada rede os fluxos

---

<sup>35</sup> A capacidade de conhecimento de redes, segundo Castells (1999, p.62) “só se tornou possível graças aos importantes avanços tanto das telecomunicações quanto das tecnologias de integração de computadores em rede, ocorridos durante os anos 70. Mas, ao mesmo tempo, tais mudanças somente foram possíveis após o surgimento de novos dispositivos microeletrônicos e o aumento da capacidade de computação, em uma impressionante ilustração das relações sinérgicas da Revolução da Tecnologia da Informação”.

<sup>36</sup> Para o autor, “rede é um conjunto de nós interconectados. Nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta. Concretamente, o que um nó é depende do tipo de redes concretas de que falamos”. Podendo tratar-se tanto do mercado de bolsa de valores e suas centrais de serviços auxiliares avançados na rede dos fluxos financeiros globais; sistemas de televisão, estúdios de entretenimento, meios de computação gráfica, equipes jornalísticas e equipamentos móveis que transmitem e recebem sinais na rede global da nova mídia no âmago da expressão cultural, na era da informação” (CASTELLS, 1999, p. 498).

não têm nenhuma distância, ou a mesma distância, entre os nós. Portanto, a distância (física, social, econômica, política, cultural) para um determinado ponto ou posição varia entre zero (para qualquer nó da mesma rede) e infinito (para qualquer ponto externo à rede). A inclusão/exclusão em redes e a arquitetura das relações entre redes, possibilitadas por tecnologias da informação que operam à velocidade da luz, configuram os processos e funções predominantes em nossas sociedades. (CASTELLS, 1999, p. 498)

Todavia, o termo mais apropriado para denominar essa nova sociedade, de modo que contenha abrangência necessária, de acordo com as dimensões afetadas pelo desenvolvimento das novas tecnologias na sociedade contemporânea, é “Sociedade da Comunicação”, sendo mais fiel à expressão desse fenômeno nos processos produtivos, sociais e representativos que geram possibilidade de transformações culturais e histórias, o que não se verifica nos termos a “informação” ou “rede”, por não possuírem essa profundidade (GOMES, 2007, p.2).

Nesse pensar, as relações de uma Sociedade da Informação, organizada em rede, evolui a caminho de uma Sociedade da Comunicação, no sentido de obter maior conscientização e conhecimento acerca das inesgotáveis possibilidades de agir e transformar (SZABÓ; SILVA, 2007, p.38, 42).

Assim, a informação passa a se definir como função de comunicação, tornando-se uma das mais essenciais finalidades da nossa sociedade, de modo a promover o desenvolvimento econômico, político e assegurar a coesão sociocultural dos indivíduos em uma sociedade (GOMES, 2007, 66). Afinal, a ação comunicativa, segundo Habermas (1989), pode transformar aspectos objetivos, subjetivos e sociais do mundo.

Seguindo essa ideia, a informação justifica as novas aspirações que nascem de uma humanidade cada vez mais ciente de seu universo, tornando-se a grande ferramenta articuladora das técnicas de nosso tempo, É o funcionamento vertical do espaço geográfico contemporâneo<sup>37</sup> (SANTOS, 1996, p. 227).

Vale destacar que o conceito representativo utilizado por essa Sociedade da Comunicação para suas aspirações e idealizações quanto ao espaço geográfico é o “virtual<sup>38</sup>”,

---

<sup>37</sup>O autor define funcionamento vertical do espaço geográfico contemporâneo como: “A rede técnica mundializada atual é instrumento da produção, da circulação e da informação mundializadas. Nesse sentido, as redes são globais e, desse modo, transportam, o universal ao local. É assim que, mediante a telecomunicação, criam-se processos globais, unindo pontos distantes numa mesma lógica produtiva.”

<sup>38</sup>“A palavra “virtual” pode ser entendida em, ao menos, três sentidos: o primeiro, técnico, ligado à informática, um segundo corrente e um terceiro filosófico. O fascínio suscitado pela “realidade virtual” decorre em boa parte da confusão entre esses três sentidos. Na acepção filosófica, é virtual aquilo que existe apenas em potência e não em ato, o campo de forças e de problemas que tende a resolver-se em uma atualização. O virtual

apresentado como uma nova utopia desde os anos 90, segundo (LEVY, 1999, p.232). A distinção entre o real e virtual propõe uma modificação crítica desses mundos tão distintos, traduzindo-se em uma nova linguagem e comportamento, de uma civilização que se encontra em mutação global frente ao progresso tecnológico e a virtualização da informação (LEVY, 1999, p.15).

Aliás, algumas particularidades que definem esse universo virtual merecem destaque, como a utilização de um espaço próprio para a ocorrência dessa comunicação conhecido como “ciberespaço”<sup>39</sup>, ainda, a peculiaridade de uma “cibercultura”<sup>40</sup>, além da existência de “comunidades virtuais ou ciberespaciais”<sup>41</sup>, o que exige do indivíduo uma releitura do conceito de cultura e cosmovisão, de modo a conseguir apropriar-se de uma nova virtualidade da linguagem, objetos e representações (LEVY, 1999).

Numa análise mais ampla, entender o fenômeno das novas tecnologias, seus avanços e aplicabilidade na sociedade contemporânea, a fim de estabelecer uma coerência interna dentro de uma concepção de totalidade e funcionalismo, requer observar o atendimento das necessidades apresentadas de acordo com determinada cultura, como já havia pensado o antropólogo Malinowski (LAPLANTINE, 2005, p.81).

---

encontra-se antes da concretização efetiva ou formal (a árvore está virtualmente presente no grão). No sentido filosófico, o virtual é obviamente uma dimensão muito importante da realidade. Mas no uso corrente, a palavra virtual é muitas vezes empregada para significar a irrealidade-enquanto a “realidade” pressupõe uma efetivação material, uma presença tangível. A expressão “realidade virtual” soa então como um oxímoro, um passe de mágica misterioso. Em geral acredita-se que uma coisa deva ser ou real ou virtual, que ela não pode, portanto, possuir as duas qualidades ao mesmo tempo. Contudo, a rigor, em filosofia o virtual não se opõe ao real mas sim ao atual: virtualidade e atualidade são apenas dois modos diferentes da realidade. Se a produção da árvore está na essência do grão, então a virtualidade da árvore é bastante real (sem que seja, ainda, atual). É virtual toda entidade “desterritorializada”, capaz de gerar diversas manifestações concretas em diferentes momentos e locais determinados, sem contudo estar ela mesma presa a um lugar ou tempo em particular. [...] o virtual é real [...] existe sem estar presente. [...] virtual é uma fonte indefinida de atualizações.” (LEVY, 1999, p. 48).

<sup>39</sup> Nesse contexto, ciberespaço é a condição física, material da rede de telecomunicações onde ocorre a transmissão de informações. O ciberespaço é concebido como um espaço transnacional onde o corpo é suspenso pela abolição do espaço e pelas personas que entram em jogo nos mais diversos meios de sociabilização [...] Assim sendo, o ciberespaço é um não-lugar, uma utopia onde devemos repensar a significação sensorial de nossa civilização baseada em informações digitais, coletivas e imediatas. Ele é um espaço imaginário, um enorme hipertexto planetário (LEMOS, 2008, p.128).

<sup>40</sup> A cibercultura está em formação, há considerar que a tradição que estabelece uma cultura demanda tempo. Logo, as próximas gerações poderão defini-la, pois há diferença de limites e experimentações humanas até então vivenciadas, de modo a gerar novas formas de conduta e interação social, uma nova civilização da telepresença generalizada, nesse sentir, a interconexão constitui a humanidade em um contíguo, sem fronteiras. (LEVY 1999, p. 127).

<sup>41</sup> As comunidades ciberespaciais são baseadas em identidades múltiplas, onde um mesmo indivíduo pode ser ao mesmo tempo inúmeros cibernautas, na medida em que há possibilidade de para cada ciberespaço adotar-se uma identidade distinta. “Uma comunidade virtual é construída sobre as afinidades de interesses, de conhecimentos, sobre projetos mútuos, em um processo de cooperação ou de troca, tudo isso independentemente das proximidades geográficas e das filiações institucionais”. (LEVY, 1999, p.127)

Nesse pensar, se hoje são utilizados aplicativos dedicados ao transporte de passageiro que conecta o cliente com o motorista; a utilização dos blogs como instrumento de uma comunicação célere, aproximando jornalistas renomados, formadores de opinião, a seu público; as relações amorosas, cada vez mais iniciadas em ambientes virtuais, a agenda com tarefas diárias, contatos, fotos, emails, acesso à internet, redes sociais e até mesmo possibilidade de telefonia móvel, concentrados em um único aparelho, contando com capacidade dos computadores, de fácil alcance e disponível a todo instante, promovendo uma comunicação eletrônica interativa e ininterrupta em tempo real, tudo isso faz parte do clamor de uma sociedade cada vez mais conectada, informada e globalizada, vivenciando experimentações de um mundo sem fronteiras.

A virtualização, a universalização, a aceleração da mudança são tendências irreversíveis, que se deve integralizar ao raciocínio e as decisões. Desse modo, a maneira pela qual essas tendências irão refletir na vida econômica, política e social permanece indeterminada, considerando as possibilidades do devir tecnológico associado às aspirações de uma sociedade, agora, da comunicação. (LEVY, 1999, p. 203).

Destarte, a interação com essa nova linguagem de um modo comunicativo é base da teoria da ação comunicativa, defendida por Habermas, onde os indivíduos tem possibilidade de partilharem de um mundo objetivo, subjetivo e social, traduzidos em um conceito de racionalidade pautado nos processos de comunicação, conforme se verifica:

[...] sempre que as ações dos agentes envolvidos são coordenadas, não através de cálculos egocêntricos de sucesso, mas através de atos de alcançar o entendimento, Na ação comunicativa, os participantes não estão orientados primeiramente para o seu sucesso individual, eles buscam seus objetivos individuais respeitando a condição de que podem harmonizar seus planos de ação sobre as bases de uma definição comum de situação. Assim, a negociação da definição de situação é um elemento essencial do complemento interpretativo requerido pela ação comunicativa. (Habermas, 1984, p. 285 e 286)

Essa sociedade que não para, que anseia por tudo imediatamente, também necessita de um olhar mais dinâmico acerca da composição dos conflitos, a considerar que eles são inerentes à vida<sup>42</sup>.

---

<sup>42</sup>“Todos os organismos vivos buscam o que se denomina “homeostase dinâmica” (autorregulação), uma tendência a manter seu estado e, simultaneamente, cumprir o ciclo vital de sua evolução. Em outras palavras, o conforto de uma situação já conhecida, mesmo que traga algumas preocupações, se antepõe ao desconhecido de uma futura situação ainda não vivenciada que necessita sê-lo sob pena de se sucumbir ao comodismo à vida, presente nos organismos, por meio do qual a evolução se processa. Há, portanto, um conflito inerente à vida, presente nos organismos, por meio do qual a evolução se processa.” SAMPAIO, BRAGA NETO, 2007, p.27).

Nesse contexto, as redes tecnológicas de comunicação digital assumiram um papel protagonista ao influenciar potencialmente as alterações comportamentais na sociedade contemporânea, bem como a forma que surgem os conflitos e a necessária atenção quanto ao modo para solucioná-los, posto à urgência demandada pela sociedade de acordo com sua idiossincrasia.

Nas palavras de Bauman (2001, p.195), estamos diante da “liquefação” da vida moderna, com a visível fragilidade dos laços humanos. “A fragilidade e transitoriedade dos laços pode ser um preço inevitável do *direito* de os indivíduos perseguirem seus objetivos individuais, mas não pode deixar de ser, simultaneamente, um obstáculo dos mais formidáveis para perseguir eficazmente esses objetivos”.

Com isso, antes e acima de tudo, tem-se, necessariamente, uma reação ao aspecto da vida, sentida como “a mais aborrecida e incômoda entre suas numerosas consequências penosas - o crescente desequilíbrio entre a liberdade e as garantias individuais” (BAUMAN 1992, p. 195). Nesse pensar, há liberdade de escolhas, inclusive múltiplas, o que acaba também por frustrar o indivíduo, justamente por não conseguir ser feliz com sua seleção, pois, necessariamente, escolhe uma em detrimento de outra. Em contrapartida, as garantias antes existentes na sociedade rígida, agora não se verificam nessa modernidade, marcada pela insegurança de sua leveza, composto por padrões em constante transformação de acordo com a sua forma atual, ou seja, não há mais rigidez do sólido, tampouco a segurança de sua constância.

Desse modo, o indivíduo, pertencente à Sociedade da Comunicação, possuidor de um agir comunicativo diferenciado, com liberdade de escolha e necessidade de satisfação imediata de seus desejos e anseios, encontra possibilidade de estabelecer diálogo com o outro divergente, ao se verificar a existência de um conflito, de modo a potencialmente dirimi-lo.

Afinal, expandir a liberdade, inclusive de negociação, ao estabelecer-se acordo a partir de uma tratativa das partes envolvidas na controvérsia, permite a formação de seres sociais mais completos, possibilitando ao indivíduo o desenvolvimento de suas capacidades humanas, de modo a interagir e influenciar no mundo (SEM, 2000, p.29).

É uma reflexão acerca do indivíduo atuando na sociedade exercendo sua liberdade, suas escolhas. Nas palavras de Bobbio:

É hoje dominante nas ciências sociais a orientação de estudos chamados de “*individualismo metodológico*” segundo a qual o estudo da sociedade deve partir do estudo das ações do indivíduo. Não se trata aqui de discutir quais são os limites

dessa orientação; mas há duas outras formas de individualismo sem as quais o ponto de vista dos direitos do homem se torna incompreensível: o individualismo ontológico, que parte do pressuposto (que eu não saberia dizer se é mais metafísico ou teleológico) da autonomia de cada indivíduo com relação a todos os outros e da igual dignidade de cada um deles; e o individualismo *ético*, segundo a qual todo indivíduo é uma pessoa moral. (BOBBIO, 2004, p.57).

Nota-se a preocupação com o agir do indivíduo em sociedade, já que ela é o espaço de manifestação e exercício de sua liberdade. Logo, na Sociedade da Comunicação, com o uso das tecnologias de comunicação e informação há o favorecimento do surgimento de comunidades integradas por meio de um fluxo informacional que atua em escala global em relação aos próprios problemas apresentados pela sociedade (DYER, 1999).

Essa característica especial arrasta, por outro lado, demandas relacionadas diretamente à urgência de suas resoluções, afinal, quanto mais rápido o acesso a meios de comunicação, mais rapidamente surgem conflitos e, com a mesma velocidade, a sociedade espera que sejam pacificados.

### **1.3 O acesso à justiça na contemporaneidade**

A Constituição Federal de 1988 preconiza preambularmente que a justiça, antes de um poder republicano, é um valor supremo que é atribuído à sociedade que o próprio Estado Democrático almeja. Informa, também, que esse mesmo Estado foi instituído com o fim de assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, além da igualdade e da liberdade, alçados, assim como a justiça, ao patamar de valores.

Portanto, preliminarmente, pode-se inferir que a busca pela justiça diz respeito à determinação, enquanto indivíduo, ou grupo, ao impulso de ver satisfeitos os direitos fundamentais, mormente aqueles traduzidos na Carta Magna.

Justiça, nesse caso, transcende a significação em si para assumir papel até mesmo de cunho moral que permeia a ética social. Seja na visão de Platão (2005), como a relação harmônica das três virtudes fundamentais que regulam a alma humana: a temperança (sensibilidade segundo a justiça), a coragem (justiça do arbítrio) e a sabedoria (justiça do espírito); na visão de Aristóteles (2009) – justiça é a união de todas as virtudes; em Santo Agostinho (MATTOS, 2016), assume patamares divinos para se relacionar ao conceito de amor ao próximo, como a fraternidade, qualidade social almejada na Carta Política.

Assim, mais uma vez, a centralidade dos valores supremos pregados no vestíbulo constitucional é encontrada como um dos fundamentos da própria República, a dignidade da pessoa humana. Fundamento esse que toca, da mesma forma, o trabalho e a livre iniciativa como valores sociais. Portanto, o acesso à justiça preconizado pelo constituinte relaciona-se à efetivação dos direitos e garantias fundamentais orientados para a dignidade humana.

Todavia, nos séculos XVIII e XIX, o direito de acesso à justiça era entendido como “o direito *formal* do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 9). Acessar à Justiça, então, tratava-se de um significado meramente formal em que se assegurava às pessoas com recursos a possibilidade de reclamo ao Poder Judiciário com o fim de solucionar suas controvérsias.

De outro lado, grande parcela da população não via luz sobre suas demandas, posta “a incapacidade que muitas pessoas [tinham] de utilizar plenamente a justiça e suas instituições” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 9). Portanto, naquele momento, a concepção de Justiça vinculava-se estritamente ao Poder Judiciário, fazendo-se equivaler as expressões *acesso à justiça* e *acesso ao Poder Judiciário* (RODRIGUES, 1995, p. 28).

Mas, o acesso ao Poder Judiciário, de qualquer forma, não era equânime em decorrência do custo para obter do Estado a jurisdição, significando que as pessoas com maior capacidade econômica possuíam melhores condições de perseguir seus intentos judiciais, em detrimento dos hipossuficientes.

Não é possível afirmar que tal situação foi modificada nos dias atuais. Ao contrário, recorrer ao Poder Judiciário com o fim de obter solução jurisdicional para controvérsias tem se tornado cada vez mais dificultoso. Com a reforma do Código de Processo Civil, a gratuidade judiciária ganhou novos contornos, posta a relativização do conceito de pobreza e a possibilidade de revisão da situação de hipossuficiência no prazo de cinco anos (artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil).

Mais forte ainda foi a reforma trabalhista, que, com a edição da Lei nº 3.467, de 13 jul. 2017 (altera a Consolidação das Leis do Trabalho), determinou o arbitramento de honorários de sucumbência recíproca, nos casos de procedência parcial, vedando a possibilidade de compensação; nesse caso, qualquer valor atribuído à causa trabalhista – que depende de demonstração de direitos materializados nas mãos do empregador – caso seja apresentado a maior na reclamação, certamente sofrerá a incidência de honorários ao final;

além disso, o custo altíssimo para recorrer na Justiça do Trabalho<sup>43</sup>, como se verifica no Ato nº TST 329, de 17/07/2018, certamente esvaziará o direito ao duplo grau de jurisdição, significando grande prejuízo ao direito de acesso à justiça<sup>44</sup>.

De qualquer modo, o acesso à justiça, segundo Cappelletti e Garth (1988, p. 7), determina dois aspectos fins próprios do sistema jurídico, entendido como o meio de reivindicação de direitos e, ao mesmo tempo, o resolutor estatal de conflitos: (i) a própria capacidade de acessar ao sistema e (ii) a consequente resolução justa das demandas, tanto pelo enfoque social como pelo interesse individual.

Mas, retomando, antes de tudo, o direito de acesso à justiça constitui direito humano marcado pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) que, por sua vez, determinou o reconhecimento dos direitos e deveres sociais dos governos, comunidades, associações e indivíduos (SILVA, 2005, p. 120-121).

A capacidade de recorrer à justiça e acessá-la é um direito internacionalmente reconhecido como meio de se garantir a dignidade da pessoa humana, fundamento da “liberdade, da justiça e da paz no mundo”<sup>45</sup>. A dualidade impressa na dignidade humana, sujeito de ações para garanti-la ao mesmo tempo que constitui fundamento de outros direitos, encontra-se expressa no direito de recurso a “tribunal independente e imparcial para decidir seus direitos e deveres”<sup>46</sup> tal qual o acosso ao “serviço público do país”, nos exatos termos da DUDH, proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas por meio da Resolução 217 A (III), em 10 de dezembro de 1948.

É, também, fator que estabelece isonomia entre demandantes, uma vez que se situam no mesmo nível perante o Estado-juiz. Como visto, tal igualdade encontra-se cunhada, inicialmente, de formalidade, pois a realidade imprime à pessoa (física ou jurídica) a

---

<sup>43</sup> O custo do Recurso Ordinário na Justiça do Trabalho corresponde a R\$ 9.513,16 (nove mil quinhentos e treze reais e dezesseis centavos).

<sup>44</sup> Impossibilitados financeiramente de reverem as decisões desfavoráveis exaradas no juízo singular, tanto o empregado quanto as empresas de pequeno porte, em especial as microempresas, poderão ver inviabilizado o seu direito, sendo alvo potencial de injustiças. O esvaziamento das demandas judiciais, nessa hipótese, não significará o alcance da justiça social, mas a contenção do direito de acesso à justiça, verdadeira subnotificação do conflito.

<sup>45</sup> Preâmbulo da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH). “Considerando que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e de seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo”.

<sup>46</sup> DUDH, artigo X – “Toda pessoa tem direito, em plena igualdade, a uma audiência justa e pública por parte de um tribunal independente e imparcial, para decidir de seus direitos e deveres ou do fundamento de qualquer acusação criminal contra ele”

necessidade precípua de romper diversas barreiras para obter do Estado a prestação jurisdicional.

Tais barreiras constituem, na verdade, fatores de desequilíbrio e inibem, ou relativizam, o acesso à justiça por pessoas com poder econômico reduzido, especialmente em razão do custo processual e sucumbencial inerentes à jurisdição. São indicadores de desigualdade material, a exemplo do já explorado custo do duplo grau de jurisdição, ou mesmo o acesso aos tribunais superiores, além mesmo do custo vinculado ao próprio defensor. Esses são fatores econômicos importantes que limitam o acesso justiça.

Bem por isso, o direito à assistência jurídica integral e gratuita nos casos de comprovação de insuficiência de recursos<sup>47</sup>, constitui, também, cláusula constitucional que se relaciona diretamente ao exercício do direito de acesso à justiça<sup>48</sup>.

Vale mencionar que, tal qual a gratuidade de justiça e a assistência jurídica integral<sup>49</sup> aos comprovadamente hipossuficientes, a razoável duração do processo (artigo 5º, inciso LXXVIII, da CF/88) também significa importante meio de concretização do acesso à justiça. Apesar de não se encontrar consenso uníssono sobre o termo razoável para a duração dos processos, entende-se que o cumprimento estrito dos prazos legais significa a consecução desse direito (NALINI, 2012, p.593).

O contraponto da duração razoável para os processos é o fato de ser possível o ingresso infundável de recursos judiciais que podem alongar indefinidamente as demandas<sup>50</sup>. Mais uma vez, dado o custo processual, o aparelhamento processual pelos demandantes com maior capacidade econômica define novo desequilíbrio e entrave ao direito de acesso à justiça.

Importante anotar que outro ponto a ser incluído no debate do direito de acesso à justiça é a capacidade da parte reconhecer os próprios direitos, mais do que isso, compreender que pode exigí-los juridicamente. Trata-se de processo de conscientização dos sujeitos de

---

<sup>47</sup> CF/88, artigo 5º, inciso LXXIV: “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

<sup>48</sup> A gratuidade da justiça encontra amparo no artigo 98 e seguintes do CPC, estendendo-se, não somente à pessoa natural, mas, também, à pessoa jurídica.

<sup>49</sup> O artigo 134 da CF/88 consolida a responsabilidade do Estado na prestação da assistência jurídica integral e gratuita ao estabelecer que “ a Defensoria Pública é a instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV.”

<sup>50</sup> Apesar dos já reconhecidos incidentes de recursos repetitivos (artigo 332 do CPC) e o instituto da repercussão geral que inibem o seguimento de determinados processos.

direito e que não deve ser confundido com a mera informação. Deve ser traduzido na real compreensão da constituição jurídica que envolve o conflito no qual se encontra imersa a parte.

Nesse sentido pode-se fazer referência à lição de DUSSEL (2012, p, 206 e 207), que, considerando a incapacidade inicial de compreensão na relação de dominação preestabelecida no conflito de interesses que dá origem à prestação jurisdicional, faz aflorar a verdade material comum, autorreferente e válida intersubjetivamente, permitindo o processo de conscientização “ético-crítica” da própria realidade, fator efetivo de autotransformação e protagonismo.

Não se deve tratar, portanto, de processos de conhecimento que visam autorrealização satisfeita por meio solitário. Antes disso, as perspectivas que envolvem os atores no discurso, ou nas demandas para acesso à justiça, são intercambiáveis, pois entrelaçadas. Assim, esse processo contínuo de formação racional da própria opinião e vontade individual, deve, ao final estabelecer o lugar comum como o melhor senso de justiça e de responsabilidade solidária (HABERMAS, 2002, p.37-45).

Mas, nesse contexto, não há que se afastar o fato da grande litigiosidade existente nos tempos atuais. Pode-se dizer que, além do déficit jurisdicional existente – ingressam mais processos no Judiciário do que decisões definitivas formam coisa julgada – mais conflitos têm sido levados à jurisdição. Pode-se abordar a razão para tal constatação sob dois aspectos: (i) as pessoas têm se tornado conhecedoras de seus direitos: (ii) cada vez mais os direitos individuais e coletivos vêm sendo infringidos (MANCUSO, 2011, p. 44-63).

Assim, em paralelo, deve-se destacar o protagonismo dos tribunais que, diante da mudança da intenção política que passou a condensar o neoliberalismo<sup>51</sup>, com fraca presença do Estado-social, a par dos princípios, fundamentos e objetivos republicanos brasileiros, emerge sob dois aspectos, conforme indica Santos:

[...] por um lado, o novo modelo de desenvolvimento assenta nas regras de mercado e nos contratos privados e, para que estes sejam cumpridos e os negócios tenham estabilidade, é necessário um judiciário eficaz, rápido e independente; por outro lado, a precarização dos direitos econômicos e sociais passa a ser um motivo de procura do judiciário. Muita da litigação que hoje chega aos tribunais deve-se ao desmantelamento do Estado social (direito laboral, previdência social, educação, saúde etc). (SANTOS, 2007, p. 16 e 17)

---

<sup>51</sup> Destacam-se, mais uma vez, a recente alteração da ordenação trabalhista e as tentativas de fragilização do meio-ambiente, decorrentes da forte influência das bancadas ruralista, industrial e financeira no Poder Legislativo.

De qualquer forma, no esteio das garantias do acesso à justiça, a proteção dos interesses difusos e coletivos denota, também, um instrumento de materialização daquela garantia, como se verifica em Haddad:

[...] no mundo contemporâneo, ocorrendo a ampliação dos direitos coletivos, difusos e individuais homogêneos, há uma transcendência da concepção individualista de titularidade de direitos. Entretanto, na medida em que a proteção privada de interesses difusos nem sempre encontra o grupo organizado de forma suficiente para enfrentar uma demanda judicial complicada, torna-se difícil a efetivação da justiça. (HADDAD, 2011, p. 29)

A fim de atender essa necessidade, desde 1985, o legislador contemplou o ordenamento jurídico com a Lei nº 7.347, disciplinando a ação civil pública e, desde 2007, com a Lei 11.448, legitimou o Ministério Público, a Defensoria Pública, os entes estatais e as associações privadas para proporem a ação principal e a cautelar. Igualmente, o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, legitimou os mesmos titulares para a proteção dos interesses difusos e coletivos pertinentes ao direito do consumidor.

A amplitude das possibilidades de resolução dos conflitos, tanto a forma litigiosa como a consensual, ou não adversarial, contribuem, igualmente, para a concretização do acesso à justiça. É nesse esteio que, após a emenda constitucional nº 45/2004, iniciou-se, em 2006, pelo então recém-instituído Conselho Nacional de Justiça (CNJ) o movimento em prol da Conciliação sob o slogan “Conciliar é legal”<sup>52</sup>, com o objetivo de promover a mudança de comportamento no trato do conflito através da cultura da conciliação, sendo efetivamente implementado com a edição da Resolução nº 125 do mesmo CNJ, em 29 de novembro de 2010, estabelecendo a “política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”.

Deve-se notar que tal política pública culminou com a regulação do instituto da mediação por meio da Lei federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015, dispondo sobre a autocomposição entre particulares como meio extrajudicial de solução de controvérsias, além da incorporação no novo Código de Processo Civil da autocomposição como meio necessário e antecedente à jurisdição propriamente dita.

Assim, a importância do tema aumenta na medida em que se verifica a inter-relação do direito de acesso à justiça com outros direitos humanos fundamentais. Na verdade, como já

---

<sup>52</sup> Notícia disponível em <[www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/artigo\\_01.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/artigo_01.pdf)>. Acesso em 25 ago. 2019.

dito, nenhum direito fundamental poderia ser exigido senão pela coerção jurisdicional proporcionada pela decisão judicial ou pelo acordo extrajudicial que constitua título executivo, como o acesso à educação básica e à saúde, direitos sociais fundamentais que podem ser exigidos individual ou coletivamente por meio do acesso à justiça.

Nesse diapasão, a capacidade de resolução das controvérsias é preponderante para que se atinja a justiça em todos os seus aspectos, especialmente na promoção da pacificação social e do bem de todos. A acessibilidade à justiça, nestes termos, constitui um direito inerente ao próprio cidadão, que faz dele um instrumento garantidor de sua própria dignidade ao reconhecer no Estado um ente a quem possa recorrer sempre que entender necessário à sua segurança. Representa, também, a concretização da dignidade da pessoa humana ao se estabelecer como mínimo existencial, assim como outros direitos sociais, como a educação fundamental e a saúde básica, todos exigíveis judicialmente (BARCELLOS, 2002, p. 322-323).

Como caracterizado, o acesso à justiça, por não corresponder, tão somente, a possibilidade de acessar ao Poder Judiciário, representa, também, o dever do Estado, enquanto ente político, de proporcionar a efetivação dos direitos e garantias individuais e coletivos, além dos direitos sociais.

## 2 OS MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Como dito, a busca pelo equilíbrio das relações sociais consiste num dos objetivos básicos do próprio Estado. Isso denota a importância da sua atuação no controle dos conflitos, especialmente no adequado tratamento a ser-lhes dispensado, pois que, notadamente, representam ameaça a direitos envolvidos nas questões que os suscitaram. A relevância jurídica, nesse caso, reside na efetiva lesão a direito das partes envolvidas, ou mesmo de terceiros.

Essa atuação remonta às origens do próprio Estado, detentor do monopólio da força, capaz de fazer valer o ordenamento pactuado entre todos os cidadãos de uma sociedade, lembrando o pacto social em Hobbes (1999, p.74) sobre o poder e o Estado, ao afirmar que “o maior dos poderes humanos é aquele que é composto pelos poderes de vários homens, unidos por consentimento numa só pessoa, natural ou civil, que tem o uso de todos os seus poderes na dependência de sua vontade: é o caso do poder de um Estado”.

Nas fases primitivas da civilização dos povos, antes dos Estados e das leis que, gozando de soberania e qualificadas pela sua autoridade, garantissem a obediência ao ordenamento, o indivíduo que pretendesse algo que fosse do mesmo interesse de outro, ou por ele obstado, haveria de conseguir por si só de acordo com sua força e na medida dela, o que correspondia ao que se denomina autotutela, com toda sua precariedade e aleatoriedade que não correspondia necessariamente à justiça, mas à perpetuação do mais forte.

A autocomposição também existia nesses sistemas primitivos, entretanto, aos poucos, foi-se buscando soluções imparciais de terceiros, pessoas de confiança mútua entre as partes que efetivamente solucionassem os conflitos. Assumiram esse papel os sacerdotes, pois agiam de acordo com a vontade dos deuses, e os anciãos, por conhecerem todos os costumes da comunidade em que estavam inseridos (GRINOVER, 2008, p.22).

Com o desenvolvimento do Estado, gradativamente, houve a absorção do poder de impor aos particulares as soluções para os conflitos, dando-se origem à justiça pública. Sedimentava-se, assim, a jurisdição como monopólio do Estado, e, de forma revés, função da qual não pode se afastar, consubstanciando o princípio da inafastabilidade da jurisdição, coroadado, no Brasil, pelo inciso XXXV, do artigo 5º, da CF/88: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Como já visto, assegura-se ao cidadão o direito de petição aos poderes públicos “em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder” (inciso XXXIV, do artigo 5º, da CF/88), o que, entre outros dispositivos legais, fundamenta o princípio do acesso à justiça. Nesse caso, frise-se, acesso à justiça deve ser entendido como um princípio instrumental pelo qual se determina duas finalidades básicas do sistema jurídico, “o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado”, quais sejam a igualdade de acessibilidade ao sistema e a produção de resultados “que sejam individual e socialmente justos” (CAPPELLETTI, 1988, p.8).

Assim, no que tange aos conflitos, tanto os sociais, intercoletivos, quanto os individuais, interpessoais, conflitos de interesse, litígios propriamente, deve o Estado atuar no sentido de cumprir sua obrigação jurisdicional da qual não pode se afastar, desde que provocado, bem como permitir ao cidadão que acesse efetivamente o sistema jurídico-político e obtenha a justiça em seu sentido mais abrangente, motivo pelo qual, se deve garantir o tratamento adequado para os conflitos, com o exercício da jurisdição ou com os meios a ela alternativos.

Nesse contexto, mister se faz uma verificação, com fito didático, acerca dos temas conflitos e litígios. Como já se colocou anteriormente, o conflito é algo intrínseco à sociedade, posto inerente às relações interpessoais. O conflito, em si, não necessita exteriorização, ou seja, que as pretensões individuais sejam externadas e constituam situações divergentes entre si. Basta que haja a divergência acerca da pretensão, basta que haja vontades colidentes. Por outro lado, o litígio exige a exteriorização de tais vontades. É preciso que elas sejam efetivamente materializadas, de forma que o litígio possa ser entendido como “um conflito de interesse qualificado por uma pretensão resistida” (THEODORO JÚNIOR, 1995, p.35). Pode-se inferir, portanto, que litígio é uma espécie do gênero conflito.

Note-se, portanto, que os litígios é que rompem efetivamente a coesão social e desequilibram o *status quo*, o que ocorre, igualmente, nas relações interpessoais. É o litígio, a materialização do conflito, que exige o tratamento adequado a fim de que se busque um novo ponto de equilíbrio e o sistema, como um todo, seja preservado. Daí a necessária atuação do Estado para, por meio da jurisdição ou da autocomposição, pacificar os conflitos, mantendo-os sob seu controle e contenção, ou mesmo prevenindo eventos futuros. O fim último do Estado é a pacificação social.

Nesse diapasão, o controle social pelo Estado dá-se pela aplicação funcional das normas estabelecidas no próprio sistema jurídico circundante<sup>53</sup>, não somente com foco em sua funcionalidade estrutural, ou no ponto de equilíbrio do sistema social, mas também pela “satisfação dos objetivos e dos projetos de ação dos indivíduos” que agem nesse mesmo sistema, devendo mirar os “desequilíbrios”, a “complexidade” e “os conflitos de interesse necessariamente presentes nas relações sociais” (ARNAUD; DULCE, 2000, p.143).

Por outro lado, o controle social que o Estado-direito exerce é restrito, já que visa à correção de comportamentos desviados das expectativas das normas previamente estabelecidas, atuando, de certa forma, *a posteriori*, quando o desvio já ocorreu. Antes disso, não constitui instrumento proativo de prevenção desses desvios, a não ser pela simples postulação cogente da norma, o que, de plano, denota a crise da própria atividade jurisdicional, iminentemente repressiva e unilateral. Revela, assim, o excessivo realce na função de integração e controle social do direito, seguindo o mesmo passo as demais instituições estatais destinadas ao controle (polícias, penitenciárias, assistência social etc).

No mesmo passo, sob o viés funcionalista, partindo-se da premissa de que a sociedade está constantemente em conflito, pois que este é inerente às próprias relações sociais, pode-se afirmar que o direito não resolve os conflitos, apenas dá um tratamento jurídico às disputas de interesses antagônicos entre as partes, propondo normas para sua contenção. Em outras palavras, o direito não faz, nem busca fazer com que o conflito desapareça, apropria-se dele e propõe um tratamento possível, mantendo-o sob seu controle (ARNAUD; DULCE, 2000, p.150).

Assim, a coesão social suscitada a partir do adequado tratamento dado aos conflitos de interesses não deve provir da atuação repressiva e unilateral do direito e das instituições estatais que o manejam, ao contrário, tais instituições devem ser as últimas a atuarem na gestão das disputas, promovendo-se, antes disso, a capacidade dos atores de gerir suas próprias desavenças. Ainda, antes mesmo de atuarem da forma mencionada, tais instituições devem imprimir mecanismos que possibilitem o concurso dos próprios interessados na resolução de seus problemas para, somente com o insucesso, interferir de forma pontual, repressiva e resolutiva.

---

<sup>53</sup> O funcionalismo pode ser entendido como uma “teoria global da sociedade” que “tende a formular explicações ontológicas, apriorísticas e até metafísicas das funções” desenvolvidas pelos integrantes de um sistema social, igualmente tendente a externar uma “visão justificadora” das causas, construindo uma espécie de “metafísica do equilíbrio” (ARNAUD; DULCE, 2000, p.165).

## 2.1 Os meios contenciosos de solução de conflitos

Como visto, a interferência estatal deve se dar, *a priori*, a partir do esgotamento das possibilidades de sucesso de resoluções por parte dos autores da controvérsia, ao considerar que, com o fim de resolver os conflitos existentes, os indivíduos tendem a estabelecer disputas, aumentando, assim, a tensão entre si. Eventualmente, essa concorrência em obter a vantagem para si abala o relacionamento interpessoal e, muitas vezes, pode desaguar na violência. O exemplo de Deutsch reflete bem essa situação:

Algum tempo atrás, no jardim da casa de um amigo, meu filho de cinco anos e seu colega disputavam a posse de uma mangueira. Um queria usá-la antes do outro para regar as flores. Cada um tentava arrancá-la do outro para si e ambos estavam chorando. Os dois estavam muito frustrados e nem um nem outro era capaz de usar a mangueira para regar as flores como desejavam. Depois de chegarem a um impasse nesse cabo-de-guerra, eles começaram a socar e a xingar um ao outro. A evolução do conflito para a violência física provocou a intervenção de uma poderosa terceira parte (um adulto), que propôs um jogo para determinar quem iria usar a mangueira antes do outro. Os meninos, um tanto quanto assustados pela violência da disputa, ficaram aliviados em concordar com a sugestão. Eles rapidamente ficaram envolvidos em tentar achar um pequeno objeto que eu tinha escondido e obedientemente seguiram a regra de que o vencedor seria o primeiro a usar a mangueira por dois minutos. Logo eles se desinteressaram pela mangueira d'água e começaram a colher amoras silvestres, as quais atiravam provocativamente em um menino de dez anos de idade que respondia aos inúteis ataques com uma tolerância impressionante. (DEUTSCH, 2004, p. 29)

Quando esse quadro de disputa se instala e afasta a resolução conjunta e pacífica entre as partes, faz-se necessária a intervenção de um terceiro que tenha algum poder sobre os envolvidos no conflito. Assim, como no exemplo, o terceiro interventor foi um adulto, mas, poderia ser um pai resolvendo a disputa entre os filhos adolescentes, o professor apaziguando a discussão em sala de aula, o síndico que ameniza o conflito entre vizinhos etc. Entretanto, quando o objeto pretendido, o resultado almejado pelo oponente no conflito, fere o direito alheio e a solução aceitável não é alcançada, invariavelmente, torna-se imperativa a ação do Estado para resolver a lide instalada. Desse modo, o Estado, por meio do Poder Judiciário, é instado a resolver o conflito de interesses, seja agindo de ofício ou invocado pelos atores da demanda.

Nesse viés, a prestação jurisdicional é o meio mais procurado pela sociedade para a resolução dos conflitos, mister imposto ao Poder Judiciário, cujo intuito é solucionar satisfatoriamente os litígios que lhe são submetidos, oferecendo a todos uma justiça confiável e imparcial, dever imposto pela lei maior, direito de todos proclamado na Declaração

Universal dos Direitos Humanos, conforme o Artigo 10 da Resolução da ONU 217, III A, de 1948:

Toda pessoa tem direito, em condições de plena igualdade, de ser ouvida publicamente e com justiça por um tribunal independente e imparcial, para determinação de seus direitos e obrigações ou para exame de qualquer acusação contra ela em matéria penal.<sup>54</sup>

Objetivamente, a resolução tradicional dos conflitos é implicada pela instalação da relação processual e esta, por sua vez, baseia-se em métodos adversariais em que os envolvidos ocupam polos contrários, onde um acusa ou alega e seu oponente se defende ou contesta, cabendo ao magistrado a valoração dos fatos e a aplicação da lei, resolvendo, então, a lide.

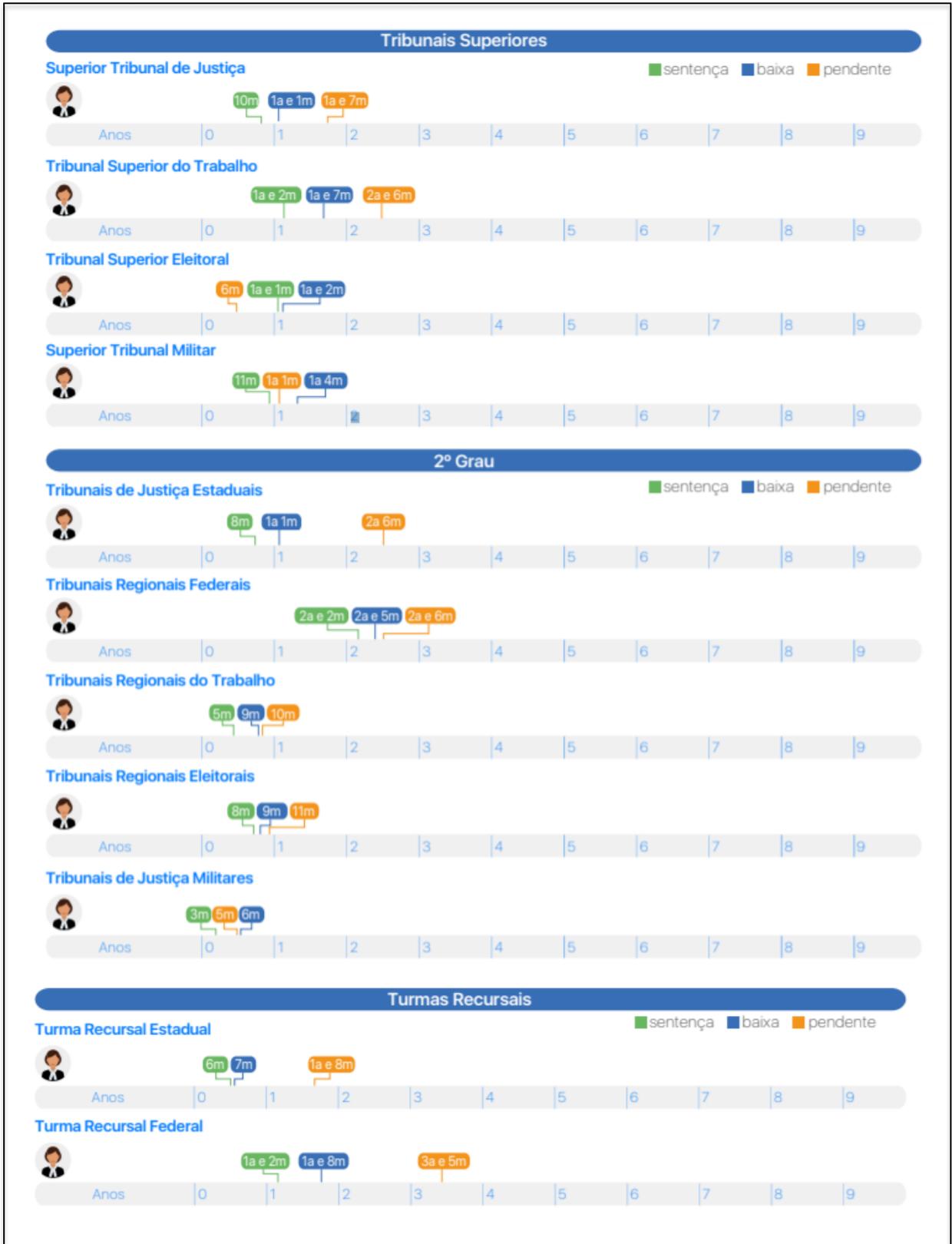
Nesse caso, o sistema processual compõe-se de diversas etapas que compreendem desde o pedido inicial a ser contemplado pelo juízo de 1º grau, passando pela possível análise da solução em 2º grau, podendo atingir os tribunais superiores para, então, dar solução final ao caso, sendo que, em cada etapa, existem diversas possibilidades de questões incidentais e uma série de demandas decorrentes, estendendo e adiando a prestação jurisdicional definitiva.

A exemplo disso, no ano 2019, com a publicação do relatório Justiça em Números, emitido pelo Conselho Nacional de Justiça, onde, além de outros aspectos, foi analisado o tempo de tramitação dos processos no Poder Judiciário (CNJ, 2019, p.148), tendo como termo final a data de 31 de dezembro de 2018, observa-se, em linhas gerais, que os processos com maior duração estão concentrados no tempo do processo pendente (refere-se ao acervo), especificamente no que tange à fase de execução da Justiça Federal, com a estimativa de oito anos e um mês, seguido pela Justiça Estadual com seis anos e dois meses.

---

<sup>54</sup> Resolução 217 (III) A, de 10 de dezembro de 1948, da Organização das Nações Unidas. Disponível em: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/217\(III\)&Lang=E](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/217(III)&Lang=E). Acesso em: 6 jan.2020.

Figura 2 - Diagrama do tempo de tramitação do processo.

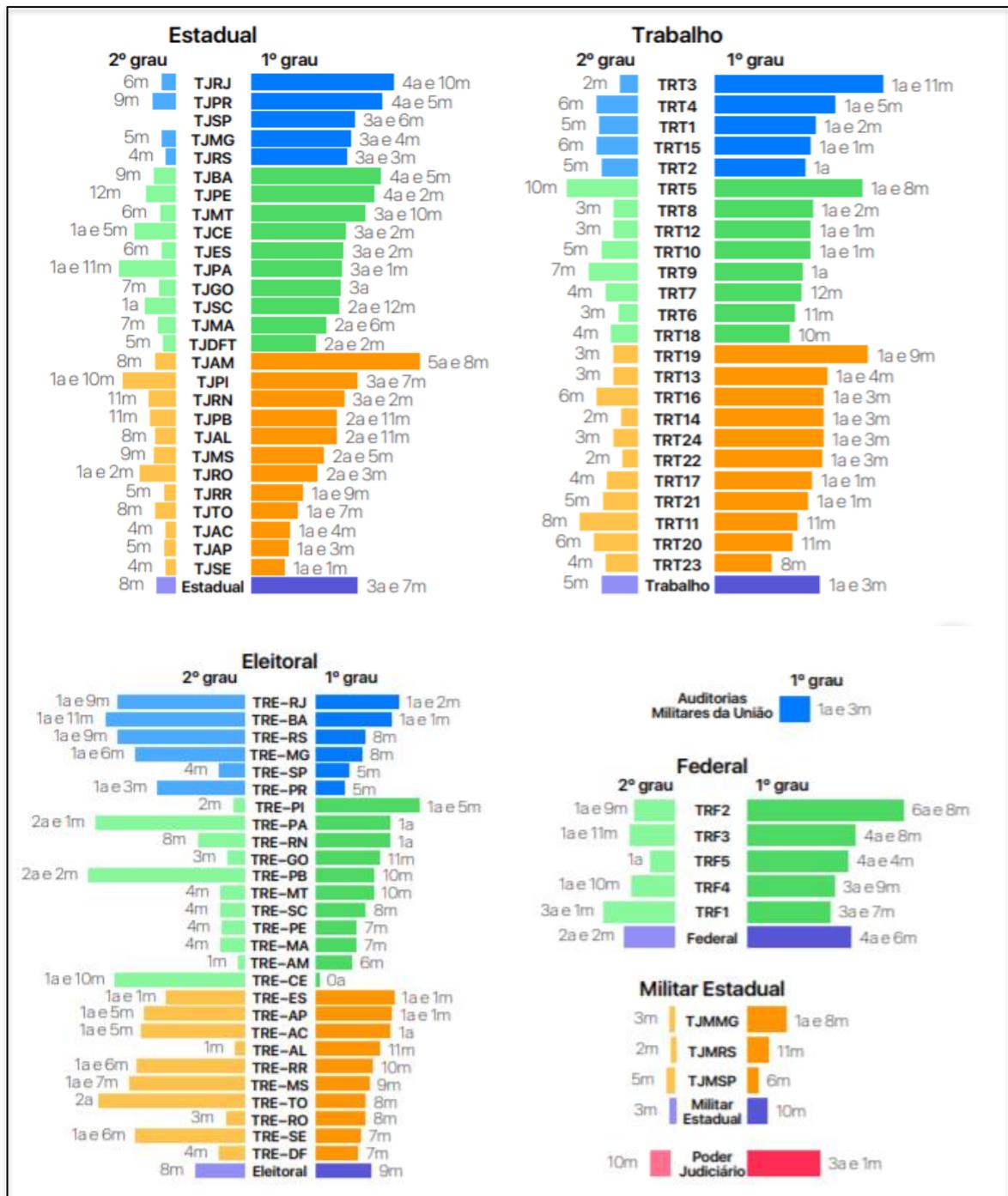




Fonte: CNJ, 2019, p. 149 e 150.

Na figura a seguir, observa-se o tempo médio de duração de um processo judicial comparando-se o tempo da distribuição da demanda até o julgamento da sentença entre 1º e 2º graus, tendo como resultado, em média, três anos e um mês para sentenciar no 1º grau e 10 meses em 2º grau.

Figura 3 - Tempo médio de tramitação, da inicial até a sentença no 2º grau e 1º grau, por Tribunal.

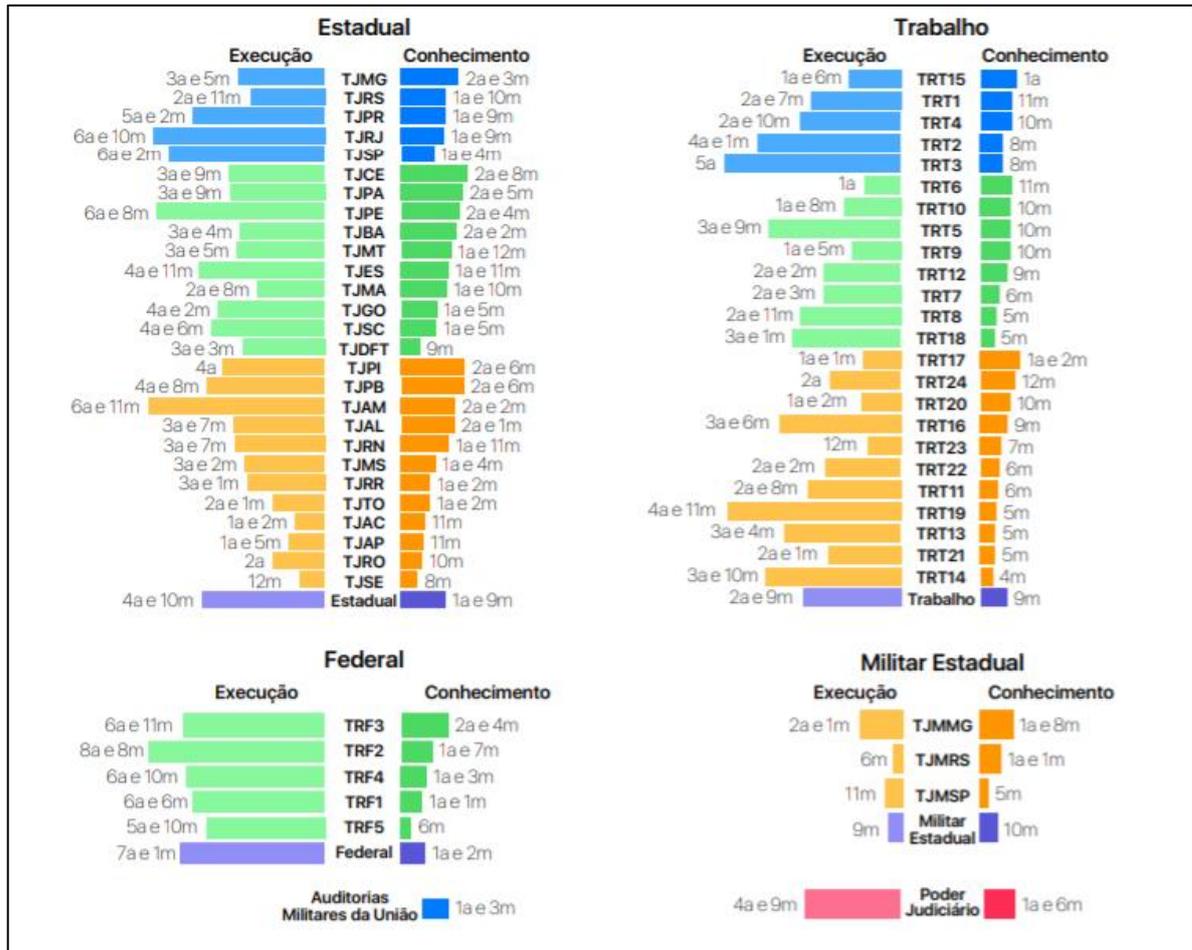


Fonte: CNJ, 2019, p. 153.

Ressalta-se que a fase de conhecimento é mais célere que a fase de execução, apesar de envolver atividade de cognição por parte do juiz, o que não se verifica na fase executória, situação em que há a efetivação do direito reconhecido na sentença ou título extrajudicial. Verifica-se essa desproporção na figura abaixo, ao se considerar a taxa de congestionamento

de 85% (oitenta e cinco por cento) na fase de execução (tempo médio para sentença de quatro anos e nove meses) em contrapartida aos 62% (sessenta e dois por cento) observados na fase de conhecimento (tempo médio para sentenciar em um ano e seis meses).

Figura 4 - Tempo médio de tramitação nas fases de execução e conhecimento, da inicial até a sentença, no 1º grau, por Tribunal.

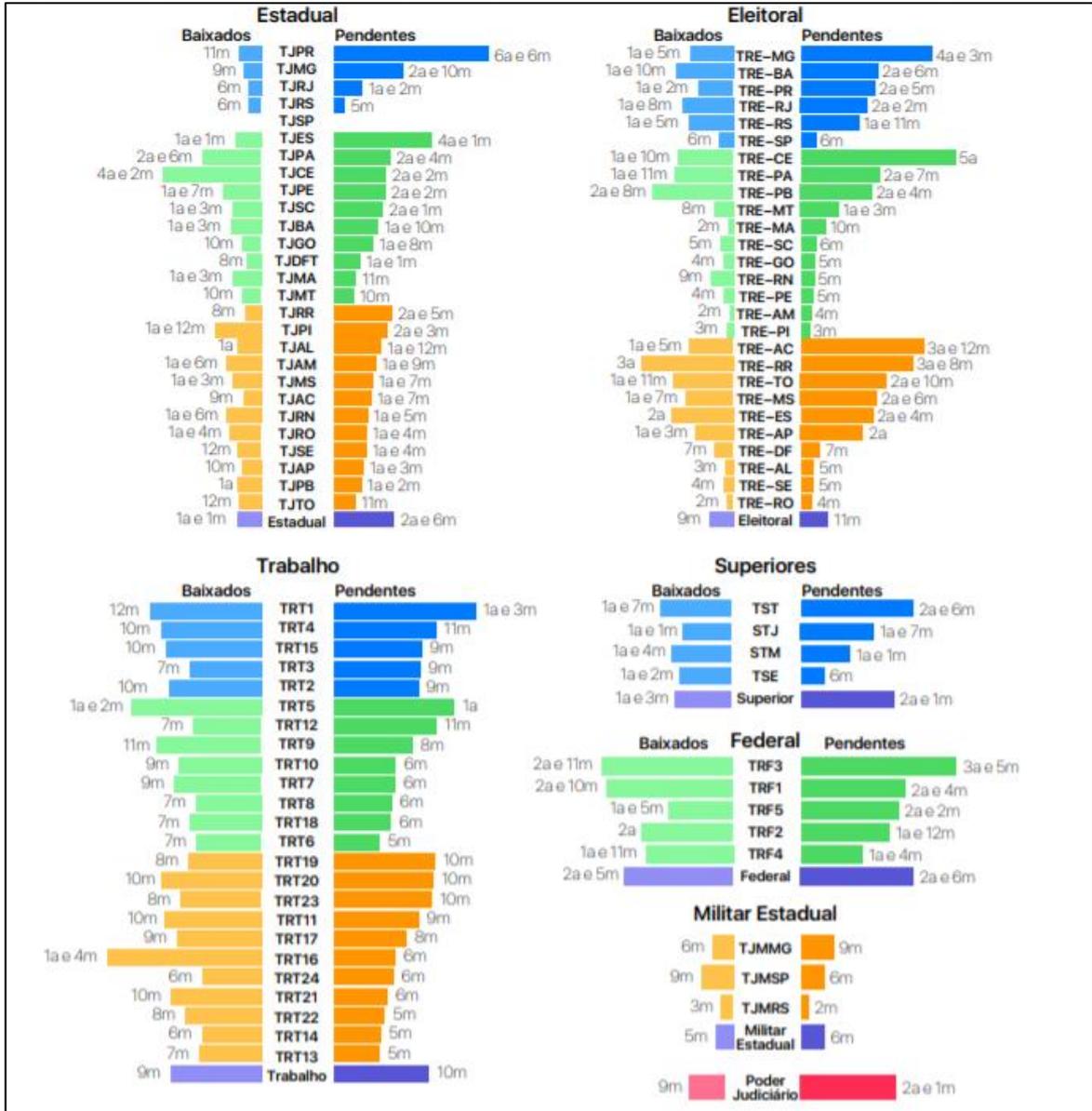


Fonte: CNJ, 2019, p. 154.

Com relação ao tempo de baixa<sup>55</sup> do processo no Poder Judiciário, na fase de conhecimento é de um ano e quatro meses, ao passo que na fase de execução salta para cinco anos e onze meses no 1º grau de jurisdição e nove meses no 2º grau.

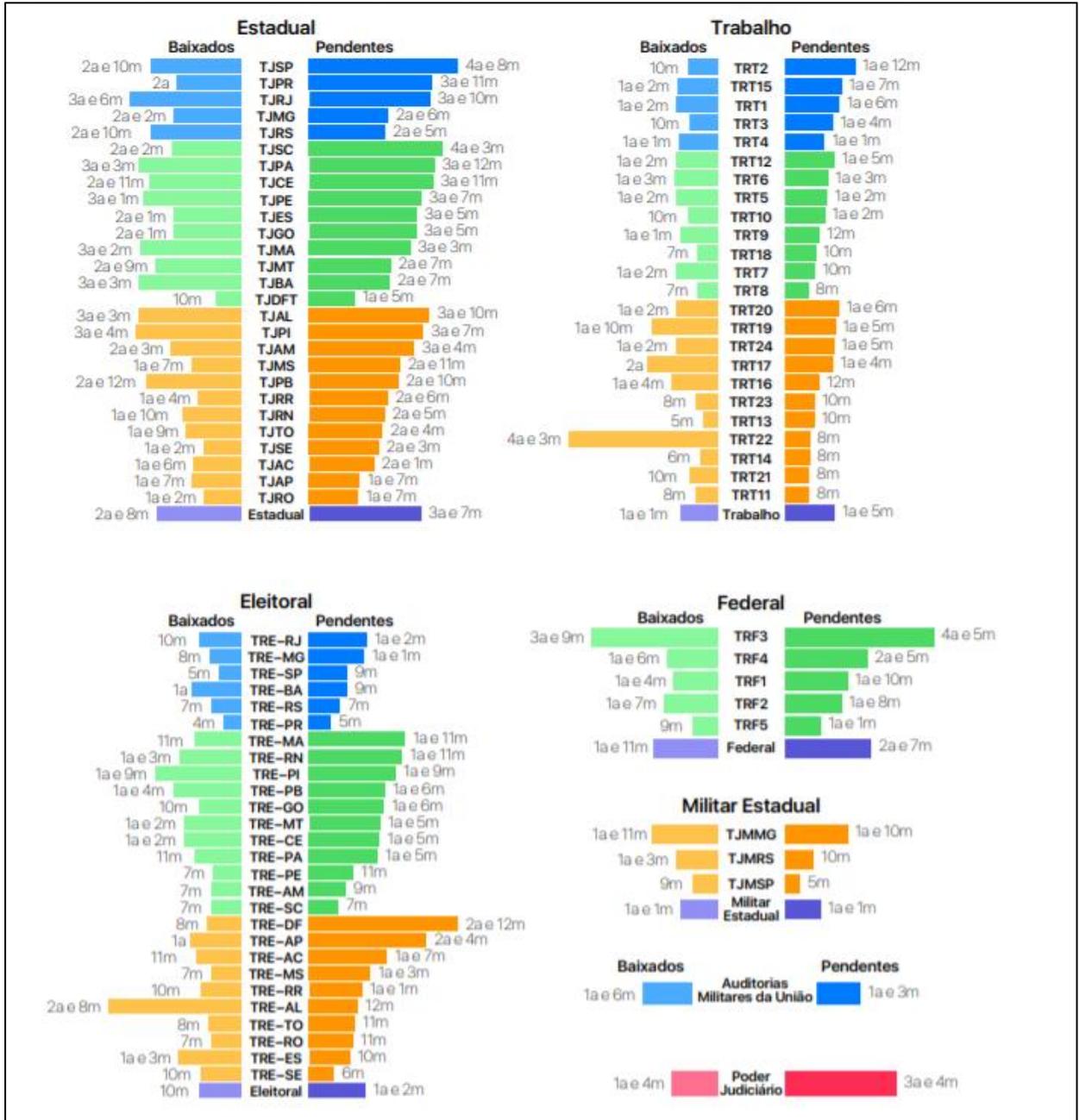
<sup>55</sup> Nesse quesito, tem-se como indicador o tempo efetivamente consumido entre o início do processo e o primeiro movimento de baixa em cada fase, conforme o CNJ (2019, p. 154).

Figura 5 - Tempo médio de tramitação dos processos pendentes e baixados no 2º grau e nos Tribunais Superiores.



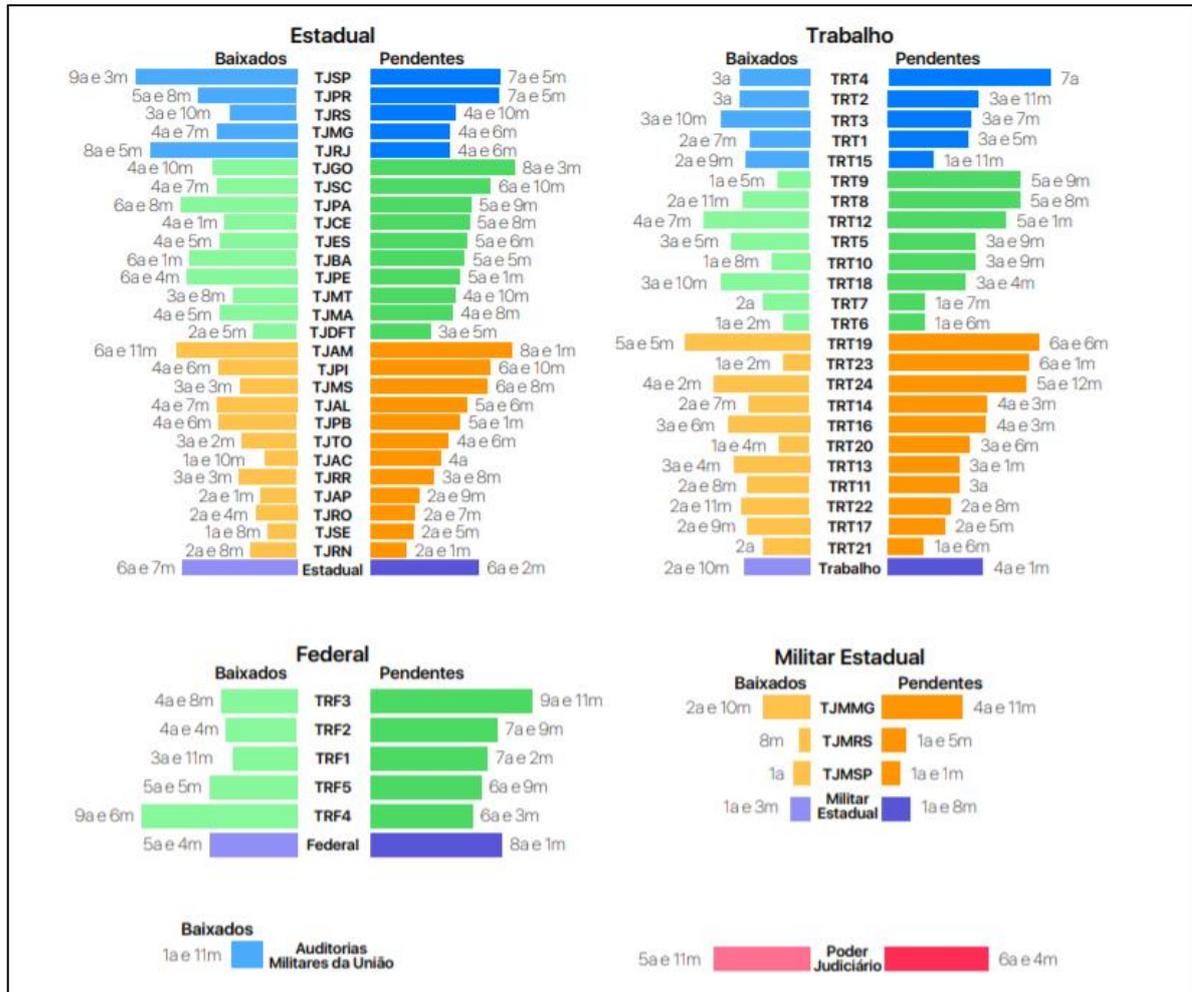
Fonte: CNJ, 2019, p. 154.

Figura 6 - Tempo médio de tramitação dos processos pendentes e baixados na fase de conhecimento de 1º grau.



Fonte: CNJ, 2019, p. 156.

Figura 7 - Tempo médio de tramitação dos processos pendentes e baixados na fase de execução de 1º grau.



Fonte: CNJ, 2019, p. 157.

Diante de tais dados, dada a vasta procura pela prestação jurisdicional para a resolução das controvérsias, o que Boaventura de Sousa Santos (2011) denomina de “judicialização dos conflitos”, além da inafastável tendência de acúmulo de processo na Justiça Brasileira e, conseqüente, demora na prestação jurisdicional, pode-se destacar como um dos fatores o aumento da carga de trabalho dos magistrados que, em 2018, possuíam sob sua gestão a média de seis mil setecentos e setenta e cinco, representando um aumento de 4,2% (quatro inteiros e dois décimos por cento) em relação ao ano anterior (CNJ, 2019, p.88).

Nessa linha, torna-se perceptível que a demora na resolução processual é ocasionada pelo acúmulo de processos e pelo aumento da procura na prestação jurisdicional, o que acarreta frustração e desconfiança do cidadão na Justiça. Igualmente, aumentam-se as percepções sociais negativas em relação à sua distribuição, fato que Silva e Almeida (2011, p.1), em estudo desenvolvido no Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), constataram:

[...] Quando se detalha a “nota média” em função de variáveis sociodemográficas (região, raça/etnia, sexo, escolaridade e renda), bem como da experiência prévia dos respondentes no trato com a justiça (como autor, réu ou sem experiência), percebe-se que, em princípio, a relativa fragilidade na imagem pública da justiça é *generalizada* na população e tende a ser mais negativa entre os que buscaram ativamente a justiça para a resolução de conflitos ou a realização de direitos. (SILVA E ALMEIDA 2011, p.1)

Nesse sentir, “o prolongamento no tempo dos casos ainda estende-se ao cotidiano das pessoas envolvidas, uma vez que estas não podem pôr o conflito/problema para trás e seguir com as suas vidas” (BOAVENTURA, 2011, p.26).

De qualquer modo, deve-se levar em consideração que os mecanismos de autocomposição para solução das controvérsias não devem ser encarados como um meio para “desafogar” o Judiciário<sup>56</sup>, mas sim representar uma mudança de paradigma que transcenda uma verdadeira política pública, pois inculca valores intrínsecos encontrados nos métodos mediativos, como a capacidade de autorregramento.

A autocomposição não pode ser encarada como panaceia. Posto indiscutivelmente importante, a autocomposição não deve ser vista como uma forma de diminuição do número de causas que tramitam no Judiciário ou como técnica de aceleração dos processos. São outros os valores subjacentes à política pública de tratamento adequado dos conflitos jurídicos: o incentivo à participação do indivíduo na elaboração da norma jurídica que regulará o seu caso e o respeito a sua liberdade, concretizada no direito ao autorregramento. (DIDIER JUNIOR < 2017, p.316).

O Poder Judiciário brasileiro, consciente de todos os problemas relativos à resolução adversarial dos conflitos, por meio do desembargador de Justiça Kazuo Watanabe, reconheceu que vem enfrentando sobrecarga excessiva de processos, o que, em última análise, corrobora uma crise de desempenho e consequente perda de credibilidade da instituição<sup>57</sup>.

(...), certamente assistiremos a uma transformação revolucionária, em termos de natureza, qualidade e quantidade dos serviços judiciários, com o estabelecimento de filtro importante da litigiosidade, com o atendimento mais facilitado dos jurisdicionados em seus problemas jurídicos e conflitos de interesses e com o maior índice de pacificação das partes em conflito, e não apenas solução dos conflitos, isso tudo se traduzindo-o em redução da carga de serviço do nosso Judiciário, que é sabidamente excessiva, e em maior celeridade das prestações jurisdicionais. A consequência será a recuperação do prestígio e respeito do nosso Judiciário. (WATANABE 2011, p. 91)

Diante desse quadro, passou-se a buscar soluções alternativas para se resolverem os conflitos que não as soluções adjudicadas, sem o concurso direto do Poder Judiciário, já que a

<sup>56</sup> Apesar de essa medida gerar a diminuição de número de processos.

<sup>57</sup> WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: [http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj\\_portal\\_artigo\\_%20prof\\_%20kazuo\\_politicas\\_%20publicas.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj_portal_artigo_%20prof_%20kazuo_politicas_%20publicas.pdf) Acesso em 30/09/2018.

crise dos serviços prestados por esse Poder passou a gerar insegurança em razão da demora e da qualidade da prestação. Ademais, as soluções adjudicadas alcançadas pelos métodos adversariais representam, invariavelmente, a perda em um dos polos do conflito e, em última análise, não resolvem de forma satisfatória os litígios.

Vale mencionar, também, que o processo eletrônico foi medida implementada pelo Poder Judiciário de São Paulo, que se iniciou em 2006, buscando o alinhamento com a inovação tecnológica e necessidade de potencializar os mecanismos de comunicação automatizada da Justiça<sup>58</sup>.

Tal mister vem se direcionando, também, à automatização da jurisdição na medida em que as tarefas repetitivas tendem a ser executadas por robôs, destacando-se, em São Paulo, a atuação pioneira da Vara das Execuções Fiscais Estaduais da Fazenda Pública da Capital, que indicam a ampliação para as demais varas judiciais<sup>59</sup>.

Natural, portanto, que a automatização se estenda, também, ao contexto da autocomposição de conflitos, como forma de jurisdição voluntária digitalizada.

## **2.2 Os meios autocompositivos de solução de conflitos**

Os meios autocompositivos de solução de conflitos tem como fundamento a utilização das próprias pessoas envolvidas na controvérsia para a promoção de sua resolução, almejando-se, assim, ao final, a verdadeira pacificação social, considerando que, em tese, as partes nos diversos conflitos resolverão suas divergências consensualmente, de forma que o resultado não apresentará nenhum vencedor/ perdedor, conforme explica Ury:

Ao lidar com qualquer conflito ou negociação, temos quatro escolhas possíveis, dependendo da importância que atribuímos aos nossos interesses e aos do outro lado. Podemos adotar uma abordagem dura de antagonismo ganha-perde, em que só nos preocupamos com os nossos interesses. Podemos seguir um estilo brando de acomodação, em que só demonstramos preocupação com os interesses do outro lado, não com os nossos. Podemos escolher uma abordagem de fuga, em que não falamos sobre a questão, não revelando interesse nem pelos objetivos da outra pessoa nem pelos nossos. Ou podemos escolher uma abordagem ganha-ganha, em que nos importamos tanto com os interesses da outra pessoa quanto com os nossos. (URY, 2015, p.84)

---

<sup>58</sup> 100% DIGITAL. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/CemPorCentoDigital/>. Acesso em 29 jan. 2020.

<sup>59</sup> Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). *TJSP expande uso de robôs que automatizam tarefas*. Notícias, 28/02/2019. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=55927>. Acesso em: 27 jan. 2020.

Nesse sentido, a ideia na autocomposição é de não mais haver uma disputa onde, necessariamente, ao final, haverá um perdedor que, muitas vezes, prolonga a demanda em todas as instâncias do Judiciário, mas sim de haver, por parte dos atores do conflito, uma postura muito mais consciente de sua autonomia.

Com esse alinhamento, a utilização de técnicas de negociação com métodos próprios, pautada em princípios<sup>60</sup>, onde os participantes são solucionadores de problemas, com o objetivo de atingir uma solução sensata, eficiente e amigável, promove um resultado ganha-ganha, ou seja, com ganhos mútuos. (FISHER, URY, PATTON, 2005).

Outro aspecto importante nos métodos alternativos de solução de conflitos (MASC ou ADRS)<sup>61</sup> é a atuação da figura de um terceiro, imparcial como deve ser o juiz na jurisdição, qualificado, nesse caso, como um conciliador/mediador. Apesar dos institutos da conciliação e da mediação possuírem características distintivas próprias, essa pessoa tende a direcionar as partes conflituosas para a formalização de um acordo, sem interferir em suas autonomias de vontades, fator que, em regra, põe fim à lide sociológica que permeia o conflito e, de forma amplificada, tende à pacificação social, de acordo com Garcez:

Muitas vezes as partes envolvidas em negociações ou tentando superar conflitos, não conseguem desenvolver processos eficazes, ou superar as barreiras psicológicas que impedem o acordo ou desenvolver suas próprias soluções integradas, necessitando ajuda para solucionar harmonicamente essas diferenças. Tal ajuda vai desde a informação e o treinamento prévios nas técnicas de negociação, passando pela participação de um terceiro, neutro, que atua como organizador e facilitador para as partes chegarem, por elas próprias, a um acordo negociado, através da *mediação* [...]. (GARCEZ, 2003, p.3)

De modo geral, percebe-se que os meios de autocomposição, além de possibilitarem aos envolvidos no conflito uma participação ativa na sua resolução, permitem, sobretudo, o exercício da cidadania, ou ainda, nas palavras de Ada Pellegrini Grinover (2008) ao ensinar “Os Fundamentos da Justiça Conciliativa”, de uma democracia participativa, ao fomentar, dentre outras coisas, um meio de acesso à justiça pela participação popular na administração da própria Justiça.

---

<sup>60</sup> Negociação pautada em princípios é aquela em que a concentração está no mérito, não no caráter emocional das partes. Dessa forma separam-se as pessoas dos problemas, concentrando-se, assim, nos interesses e não nas posições, de modo a promover opções para benefícios mútuos, utilizando-se, para tanto, critérios objetivos (FISHER, URY, PATTON, 2005, p. 30).

<sup>61</sup> “No jargão da literatura jurídica anglo-saxônica, ADRS constituem os Sistemas Alternativos de Solução de Conflitos, em português MASCs- Métodos Alternativos de Solução de Conflitos, uma sigla que em verdade representa um novo tipo de cultura na solução de litígios, distanciada do antagonismo agudo dos clássicos combates entre o autor e réu no judiciário e mais centrada nas tentativas para negociar harmoniosamente a solução desses conflitos, num sentido, em realidade, direcionado à pacificação social quando vista em seu conjunto, em que são utilizados métodos cooperativos” (GARCEZ, 2003, p.1).

No caso da mediação/conciliação como política pública elas cumprem com um objetivo que é tratar de maneira adequada os conflitos sociais pelos membros da própria sociedade. Necessitam para serem implementadas da alocação de meios (recursos humanos, treinamento adequado e estrutura) por parte da administração pública. (MORAIS, 2012, p.168.)

Vale repisar que o direito de acesso à justiça, basilar nos institutos autocompositivos, é, sobretudo, mandamento constitucional esculpido no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, que se materializa por meio de políticas públicas. Dessa concepção, destaca-se a Resolução CNJ nº 125/2010 e suas posteriores alterações, bem como a Recomendação CNJ nº 50, de 8 de maio de 2014, que estimula os tribunais a utilizarem as técnicas consensuais de resolução de controvérsias, e a Resolução CNJ nº 198, de 1º de julho de 2014, que dispõe acerca do Planejamento e Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário, ressaltando-se, nesse contexto, a importância da efetividade na prestação jurisdicional, decorrente do anseio por um cenário almejado pelo próprio Poder Judiciário, caracterizado por uma justiça mais acessível, desjudicializado e descongestionado<sup>62</sup>.

Em âmbito Nacional, como resultado do Encontro Nacional de Núcleos e Centros de Conciliação, realizado em 12 de dezembro de 2014, foi criado o Estatuto do Fórum Nacional da Mediação e Conciliação (FONAMEC)<sup>63</sup>, composto pelos Coordenadores dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) dos Estados e Distrito Federal, que também conta com a presença dos magistrados dirigentes dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs)<sup>64</sup>.

Nesse contexto, é inegável a tendência de implementação de políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos por parte do Poder Judiciário. Ação que, na verdade, consiste na consecução de um poder/dever da própria Justiça, que deve oferecer meios consensuais, autocompositivos, como mecanismos de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, que demandam constante aprimoramento, dada a velocidade com

---

<sup>62</sup> CNJ. *Movimento pela conciliação*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/>. Acesso em: 7 jan. 2020.

<sup>63</sup> CNJ. *Fórum Nacional da Mediação e Conciliação – FONAMEC*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/forum-nacional-da-mediacao-e-conciliacao-fonamec/>. Acesso em: 11 jan. 2020.

<sup>64</sup> Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania representam um grande avanço na oferta de acesso à justiça pelo poder público, o que materializa o cumprimento de um dever constitucional e o respeito a um direito humano fundamental. A justiça é um valor supremo da sociedade brasileira, estabelecido no próprio preâmbulo da Carta Maior, meio de se promover a dignidade da pessoa humana ao proporcionar oportunidades a todos para que solucionem seus conflitos de forma pacífica, sem excluir sua apreciação pelo Poder Judiciário (artigo 5º, XXXV, CF/88), ofertando aos hipossuficientes a prestação de assistência jurídica integral e gratuita (artigo 5º, LXXIV, CF/88).

que a própria sociedade se desenvolve e exige soluções cada vez mais céleres.

Nessa toada, os meios autocompositivos merecem especial atenção, até por que, com a vigência, em 2016, do atual Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, há disposição expressa de obrigatoriedade por parte dos juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, para que estimulem o mecanismo conciliatório. Trata-se de uma mudança de paradigma no tratamento do conflito que se vale da utilização de técnicas baseadas em princípios norteadores como a confidencialidade, imparcialidade, voluntariedade e autonomia da vontade das partes (CNJ, 2016, p.23).

Tamanha é a relevância e necessidade da utilização dos mecanismos autocompositivos que, atualmente, as “Formas Consensuais de Solução de Conflitos” constituem uma disciplina obrigatória nos cursos de graduação em Direito nas Universidades brasileiras, como se verifica na Resolução nº 5, de 17 de dezembro de 2018, do Ministério da Educação<sup>65</sup>. Assim, o aluno do curso de graduação em Direito deve desenvolver competências voltadas ao domínio das técnicas consensuais de solução de controvérsias, fomentando a cultura do diálogo e o uso de meios consensuais de solução de conflitos. Tal mandamento materializa os antigos insculpidos no artigo 5º da Resolução CNJ nº125/2010, que já envolvia as instituições de ensino no desenvolvimento da “cultura da paz”, com a geração de futuros causídicos tendentes a solucionar os conflitos em que atuam por meio de métodos pacificadores, restauradores e preventivos.

Portanto, percebe-se um novo paradigma na formação do profissional do Direito, que necessita desenvolver outras competências (autoconhecimento, inteligência emocional, liderança, autogestão) que não somente a mera capacidade de litigar, mas aplicar o Direito com uma visão muito mais humana, mantendo uma postura cada vez mais colaborativa e com olhar em todas as dimensões, como mente, corpo, emoções e comportamento. Exemplo disso é o direcionamento formativo que caracteriza o profissional do Direito como um ser capaz de interagir de forma a cooperar com o outro, no exercício do que se denomina “advocacia sistêmica”<sup>66</sup>.

---

<sup>65</sup> Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências.

<sup>66</sup> Atualmente são ofertados diversos cursos para formação do profissional do Direito voltados para exercerem uma Advocacia Sistêmica. Esses cursos estão intimamente ligados à ideia de que o indivíduo integra vários sistemas, portanto, não é um ser isolado. Uma vez que o indivíduo toma consciência desse lugar, vários mecanismos poderão ser desenvolvidos para obtenção de uma facilitação sistêmica, voltada para estratégias humanizadas e consensuais para tratamento do conflito. Desse modo, “considera-se advocacia sistêmica a definição de um novo modo de exercer a advocacia. A base dela está voltada para três elementos enquadrados na esfera comportamental: olhar, postura e atitude. Por isso, a advocacia sistêmica é tratada como gestão de

### 2.2.1 A Conciliação

Como visto, a conciliação é um instituto que tem por missão “contribuir para a efetiva pacificação dos conflitos, bem como para modernização, rapidez e eficiência da Justiça Brasileira”, conforme definido pelo Conselho Nacional de Justiça<sup>67</sup>.

Trata-se de uma política pública de pacificação dos conflitos adotada pelo CNJ, desde 2006, materializada no Movimento pela Conciliação, em agosto do mesmo ano. Vale ressaltar que, por meio da Resolução CNJ nº 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), visando ao fortalecimento do instituto da conciliação.

Importante ressaltar que, recentemente, entre o final do ano de 2018 e início de 2019, seguindo dados do CNJ (2019, p. 142), ocorreram importantes avanços nessa seara, como o programa “Resolve”<sup>68</sup>, que visa à realização de ações e projetos que fomentem a autocomposição, além de que os CEJUSCs passaram a ser conceituados como unidade judiciária, por meio da edição da Resolução do CNJ 219/2016, tornando, assim, obrigatório a utilização do cálculo da lotação paradigma nas referidas unidades.

Figura 8 - Série histórica do Índice de Conciliação.



Fonte: CNJ, 2019, p. 142.

competências. Isso porque o fato do ser humano funcionar de acordo com seus valores, e como isso se expressa nas relações, podem acabar desencadeando questões jurídicas. As bases do modelo de gestão da advocacia sistêmica advêm das ciências em torno da Teoria Geral dos Sistemas, da Cibernética e da Teoria da Comunicação. Todas essas culminam em metodologias e técnicas como, por exemplo, a programação neurolinguística, o coaching sistêmico, as constelações familiares, a consultoria sistêmica e várias outras.” Disponível em <https://blog.sajadv.com.br/advocacia-sistematica-paradigmas-direito/>. Acesso em 10 jan. 2020.

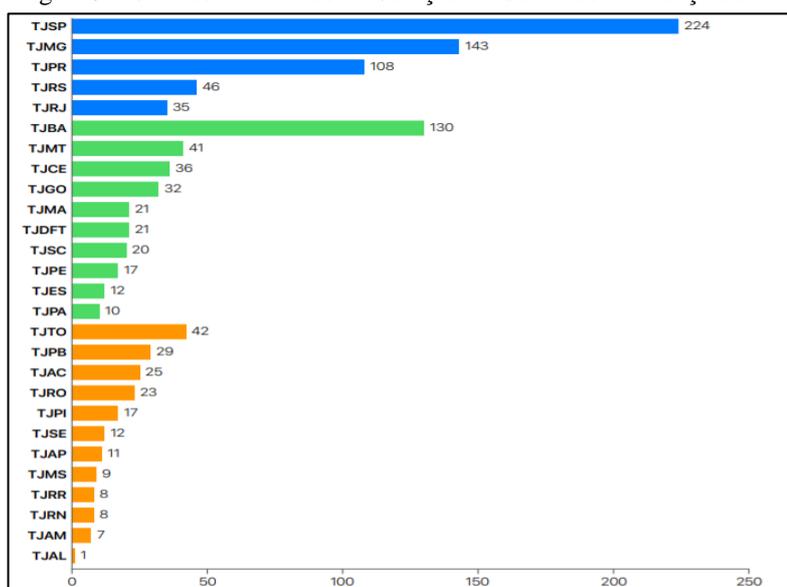
<sup>67</sup> Conselho Nacional de Justiça. *Movimento pela Conciliação*. Disponível em:

<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/>. Acesso em: 7 jan. 2020.

<sup>68</sup> Consiste em “acordo firmado entre os representantes legais das entidades civis de defesa do consumidor e dos poupadores e os representantes de instituições financeiras”, que chegaram a “uma solução consensual para a cobrança de expurgos inflacionários incidentes sobre as contas de poupança atingidas pelos Planos Econômicos Bresser, Verão e Collor II”. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/resolve-poupanca-planos-economicos/>. Acesso em: 7 jan. 2020.

Nota-se que os CEJUSCs vêm num crescente, demonstrando a relevância e validade de sua criação, como se verifica na figura de nº 9, abaixo, que indica o número de CEJUSCs em cada Tribunal de Justiça, denotando, assim, o índice crescente dos CEJUSCs, que em 2014 contava apenas 362 unidades ao passo que ao final de 2018 já contava 1.088 centros na Justiça Estadual.

Figura 9 - Centros Judiciários de Solução de Conflitos na Justiça Estadual, por Tribunal.



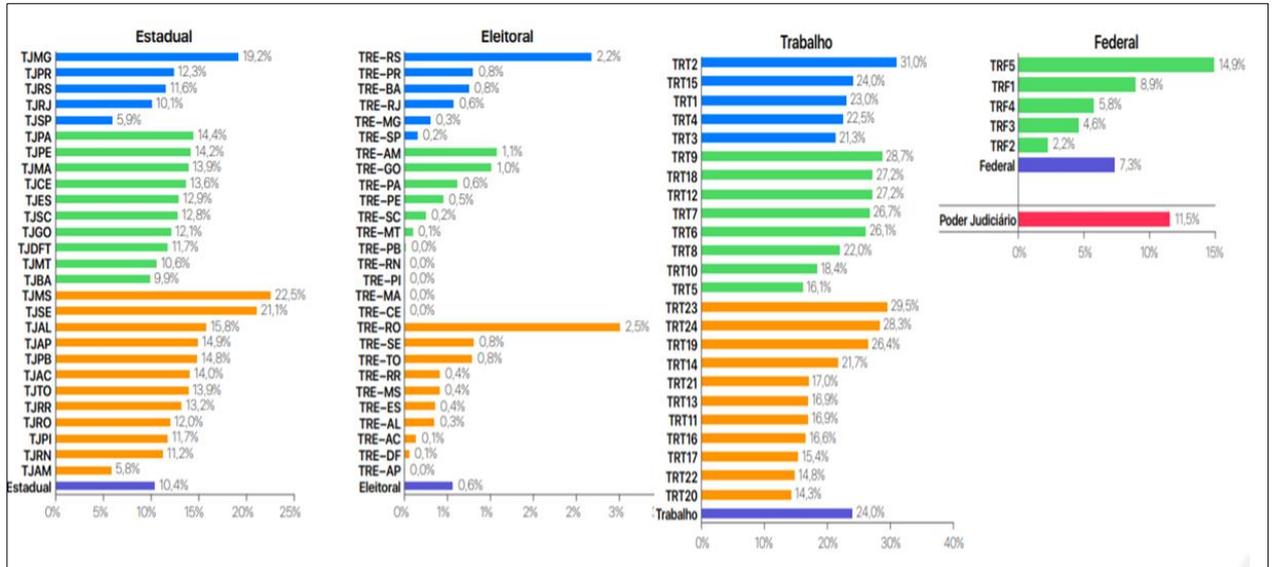
Fonte: CNJ, 2019, p. 143.

Alguns pontos merecem destaque ao se analisar o Relatório do CNJ, Justiça em Números 2019, com ano base 2018. Dentre eles, constata-se que a Justiça Trabalhista é a que mais se valeu da conciliação para solucionar 24% (vinte e quatro por cento) de seus casos, lembrando que esse percentual chega a 39 % (trinta e nove por cento) quando considerado apenas o primeiro grau de jurisdição. Destaca-se, ainda, o Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9) com 48% (quarenta e oito por cento) de acordos feitos apenas na fase de conhecimento do 1º grau, além do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2), que apresentou o maior índice conciliatório, com 31% (trinta e um por cento) de acordos homologados por sentença.

Com relação aos Juizados Especiais na fase de conhecimento, o percentual de acordos é de 16% (dezesesseis por cento), sendo 18% (dezoito por cento) na Justiça Estadual e de 11% (onze por cento) na Justiça Federal. Já, na execução desses juizados, os índices chegam somente a 13% (treze por cento).

Na figura a seguir, verifica-se o percentual dos acordos homologados por sentença, comparando-se ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas.

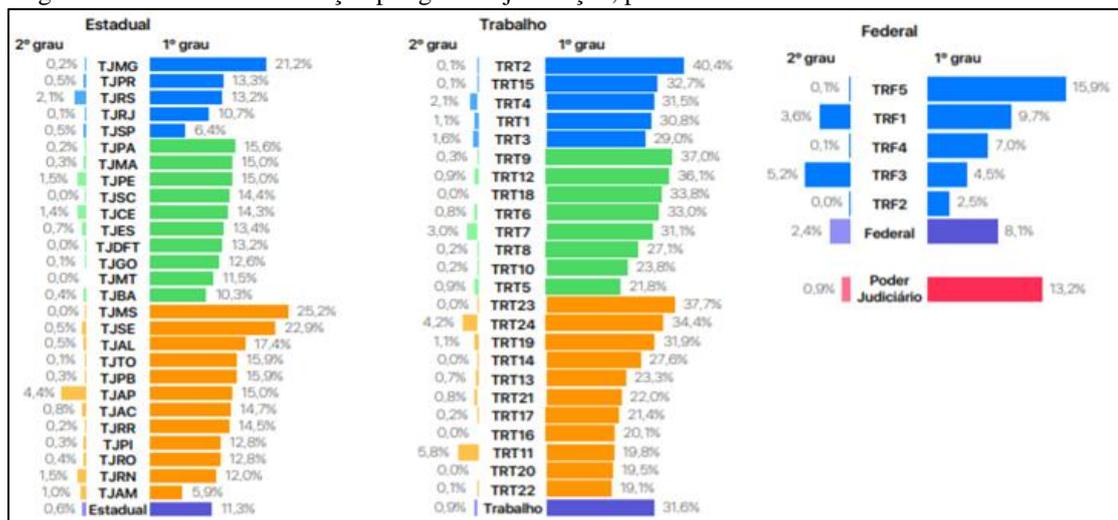
Figura 10 - Índice de conciliação, por Tribunal.



Fonte: CNJ, 2019, p. 144.

Destaca-se que no ano de 2018 foram 11,5% (onze inteiros e cinco décimos por cento) referentes às homologações de acordo sentenciadas. Na fase de conhecimento verificava-se o percentual de 16,7% (dezesseis inteiros e sete décimos por cento) e na fase executória a queda do índice para apenas 6% (seis por cento).

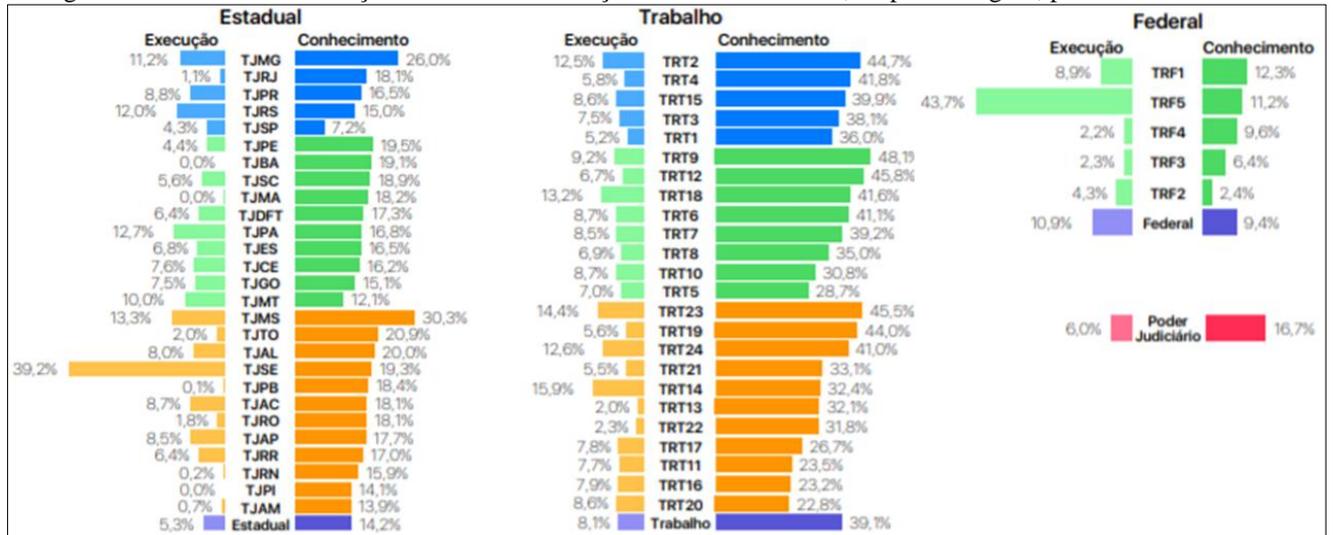
Figura 11 - Índice de conciliação por grau de jurisdição, por Tribunal.



Fonte: CNJ, 2019, p. 145.

Verifica-se que o índice de conciliação no primeiro grau chega a 13,2% (treze inteiros e dois décimos por cento), sendo inexpressiva no segundo grau, com apenas 0,9% (nove décimos por cento). Destaca-se, no gráfico acima, o Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT11), com 5,8 % (cinco inteiros e oito décimos por cento) de conciliações efetivadas.

Figura 12 - Índice de conciliação nas fases de execução e de conhecimento, no primeiro grau, por Tribunal.



Fonte: CNJ, 2019, p. 146.

Constata-se na Justiça do Trabalho a maior diferença entre as fases de conhecimento, com 39% (trinta e nove por cento), e a fase de execução, com 8% (oito por cento). Já, na Justiça Estadual, o índice na fase de conhecimento cai para 14% (quatorze por cento) e, na de execução, chega a 5% (cinco por cento). Destaca-se que a Justiça Federal, seguindo o gráfico, apresenta mais proximidade entre ambas as fases.

De um modo geral, verifica-se ao longo dos estudos apresentados pelo CNJ (2019), por meio de seu relatório anual, que a proposta dos meios autocompositivos como solução de controvérsias já é uma realidade. Trata-se, destarte, de um movimento pela mudança da cultura beligerante que ainda predomina no país<sup>69</sup>. Nesse sentido, o fomento pela disseminação da resolução conciliativa perpassa por programas de divulgação, como a

<sup>69</sup> Palavras do presidente da Comissão Permanente de Solução Adequada de Conflitos do CNJ, Henrique Ávila, em matéria publicada em 11/12/2019, a respeito da Semana Nacional de Conciliação. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/mais-de-800-mil-atendidos-na-xiv-semana-nacional-de-conciliacao/>. Acesso em 11 jan.2020.

Semana Nacional da Conciliação<sup>70</sup>, evento que acontece anualmente, e que, no ano de 2019, adotou o conceito “Conciliação: Todo Dia, Perto de Você”, de modo que a população perceba que esse método de solução dos conflitos está diariamente disponível aos cidadãos nos tribunais.

### 2.2.1.1 A Conciliação pré-processual

Vale destacar que a conciliação pode apresentar-se também de forma pré-processual (informal)<sup>71</sup> ou, ainda, nas palavras de Cintra, Pellegrini e Dinamarco:

[...] a conciliação pode ser extraprocessual ou endoprocessual. Em ambos os casos visa a induzir as próprias pessoas em conflito a ditar a solução para a sua pendência. O conciliador procura obter uma transação entre as partes (mútuas concessões), ou a submissão de um à pretensão do outro, ou a desistência da pretensão. (CINTRA, PELLEGRINI E DINAMARCO 2003, p.34)

Como se vê, esse modal é antecedente ao processo, ofertado em uma modalidade externa à jurisdição, quando o próprio interessado busca a solução do conflito com o auxílio de agentes conciliadores, constituindo um método de prevenção de litígios e alternativa à via judicial; o acordo obtido dessa forma tem força de título executivo extrajudicial.<sup>72</sup>

Todavia, importante salientar que, mesmo deflagrada a ação judicial, nada obsta que as partes busquem a autocomposição por meio da conciliação, valendo-se do setor específico existente nos fóruns e varas judiciais, destinado a esse fim, bastando que, para a efetividade do acordo, haja a homologação que o qualifica como um título executivo judicial.

O Poder Judiciário nacional atua sob as orientações e normatizações do CNJ e, portanto, segue suas resoluções. Nesse contexto, os órgãos jurisdicionais estão implementados com setores específicos destinados à solução pacífica de conflitos, denominados Centros

---

<sup>70</sup> A Semana Nacional de Conciliação mobiliza os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemecs) dos Tribunais de Justiça e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc), além de todas as Varas de Competência Cível e Juizados Especiais. Também integram o esforço, instituições de ensino superior, Ministério Público, Defensoria Pública, Procuradorias de estados e municípios, Ordem dos Advogados e empresas de diversos segmentos como de saneamento e água, energia elétrica, telefonia, transporte, planos de saúde e bancos. Em volume de acordos financeiros, o resultado de 2019 superou em 26,6% o de 2018. O montante passou de R\$ 1,5 bilhão para R\$ 1,9 bilhão. Em todo Brasil, a Justiça Estadual promoveu mais de 253 mil audiências e alcançou mais de 120 mil acordos. Os valores homologados superaram R\$ 780 mil. Na Justiça Federal, foram mais de 14,8 mil audiências com 5,7 mil acordos e valores que ultrapassaram R\$ 148 mil. Já a Justiça do Trabalho realizou mais de 49,7 mil audiências e quase 25 mil acordos que alcançaram montantes superiores a R\$ 995 mil. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/mais-de-800-mil-atendidos-na-xiv-semana-nacional-de-conciliacao/>. Acesso em: 11 jan. 2020.

<sup>71</sup> CNJ, 2006.

<sup>72</sup> Artigo 784, incisos II e XII, do Código de Processo Civil.

Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania<sup>73</sup>, com competência para atendimento e realização de sessões de conciliação e mediação processuais e pré-processuais pertinentes aos Juízos, Juizados ou Varas com jurisdição nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, incumbindo-se, ainda, do atendimento e orientação ao cidadão.

A Resolução CNJ nº 125/2010 recomenda, ainda, divisão do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania em três setores específicos: o Setor de Solução de Conflitos Pré- Processual, o Setor de Solução de Conflitos Processual e o Setor de Cidadania.

Em regra, o setor pré-processual recepciona os casos que versam sobre direitos disponíveis em matéria cível, de família, previdenciária e da competência dos Juizados Especiais, encaminhando-os para a conciliação, mediação ou qualquer outro meio de solução consensual de conflitos, sendo o acordo reduzido a termo e homologado por sentença; não obtido o acordo, os interessados são orientados a buscar a solução contenciosa nos Juizados Especiais ou na Justiça Comum. O setor processual recepciona os processos judiciais já distribuídos e despachados pelos magistrados competentes que indicam o método de solução de conflitos a ser seguido, sendo o termo de acordo, igualmente, homologado por sentença. Por fim, o setor de cidadania presta serviços de informação, orientação jurídica, emissão de documentos, serviços psicológicos, assistência social e outros.

Desse modo, os demandantes jurisdicionados e os recorrentes pré-processuais podem, em suma, beneficiar-se do instituto da conciliação em qualquer fase da solução da controvérsia. Entretanto, faz-se importante informar que a conciliação, como gênero, é o acordo construído pelas partes interessadas, que gera efeitos vinculantes e exigíveis entre elas; o procedimento estabelecido para que se conciliem é que pode diferenciar a técnica como mediação ou conciliação. O Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça (CNJ, 2016, p.138) estabelece que:

[...] a **mediação** é definida como um processo no qual se aplicam integralmente todas as técnicas autocompositivas e no qual, **em regra, não há restrição de tempo** para sua realização. Naturalmente, há um planejamento sistêmico para que o mediador possa desempenhar sua função sem tais restrições temporais. Por outro lado, a **conciliação**, também, para fins deste manual, pode ser definida como um processo autocompositivo ou uma fase de um processo heterocompositivo no qual se aplicam algumas técnicas autocompositivas e em que **há, em regra, restrição de tempo para sua realização**. (grifos nossos)

---

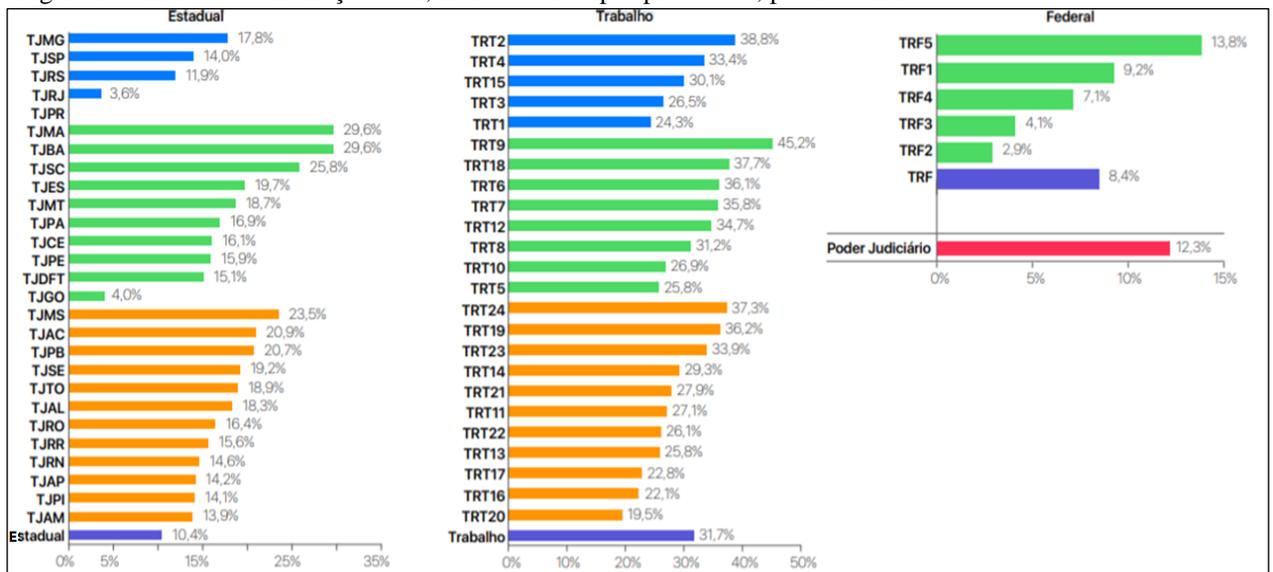
<sup>73</sup> Seção II, capítulo III, da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do CNJ.

No mesmo manual, o CNJ distingue a conciliação da mediação conforme o nível de interferência do conciliador/mediador:

Alguns autores distinguem a conciliação da mediação indicando que naquele processo o conciliador pode apresentar uma apreciação do mérito ou uma recomendação de uma solução tida por ele (mediador) como justa. Por sua vez, na mediação tais recomendações não seriam cabíveis. (CNJ, 2016, p. 138)

A eficiência da conciliação pré-processual também é mensurada pelo CNJ (2019), conforme o gráfico a seguir:

Figura 13 - Índice de conciliação total, incluída a fase pré-processual, por Tribunal.



Fonte: CNJ, 2019, p. 147.

Verifica-se, assim, que a conciliação guarda estreita relação com os princípios da celeridade, da eficiência da Justiça, como também da economia processual, uma vez que é conferido às partes trabalharem para a promoção da solução de seus problemas com o auxílio de um terceiro (neutro) que intervém por meio da promoção do diálogo e sugestões na busca pelo consenso, antes mesmo do conflito se tornar um litígio.

Nessa linha, a execução dos procedimentos conciliatórios no formato digital indica, por meio da conciliação on-line, maior eficácia, eficiência e efetividade na medida em que facilitam o acesso das pessoas às soluções autocompositivas, quando o conflito se relaciona a questões que não demandam continuidade nas relações interpessoais, mais correlacionado, portanto a divergências, por exemplo, no contexto do direito do consumidor.

## 2.2.2 A Mediação

Outra forma de autocomposição é a Mediação, expressão que, por vezes, também é

utilizada de modo genérico, englobando, assim, a conciliação. Todavia, importante ressaltar que cada método utilizado possui características próprias.

A Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação), já em seu artigo 1º, parágrafo único, considera a “mediação 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”.

Nota-se que, tal qual a conciliação, a mediação também inclui a figura de um terceiro (imparcial). No entanto, a sua atuação dar-se-á com contornos diferenciados, de forma que sua postura conduza ao consenso sem, contudo, apresentar opções para a resolução, que deve ser alcançada diretamente pelas partes<sup>74</sup>, conforme pontua Costa:

Ressalte-se que a imparcialidade do terceiro não é uma exigência lógica, mas ética, somente fazendo sentido dentro de uma perspectiva que valorize a subjetividade das pessoas e que considera legítimo apenas o acordo que é realizado por uma vontade livremente expressada, o que implica a ausência de pressões externas, como ameaças, subornos ou pressões. Nessa medida, exige-se do assistente que sirva como um facilitador do acordo ou do equilíbrio e não como um defensor de determinado interesse, ainda que seja dos valores que ele considera justos. (COSTA, 2004, p. 177).

Destarte, o mediador é um facilitador no sentido de fazer com que as partes compreendam as circunstâncias que os levaram à situação conflitante, de modo ao perceberem o quanto estão envolvidas pelo afeto e o seu reflexo traduzido em posições rígidas e inflexíveis, de acordo com Garcez:

Os mediadores se encontram com as partes que as procuram em geral em situações anômalas, em que essas partes acham-se submetidas a tensões de variados níveis. Nessas situações suas posturas estão representadas por uma série de condutas reativas com que pretendem “modificar o mundo”, aliviando-se da ira, das ameaças conhecidas ou generalizadas, dos temores e da ansiedade e angústia. Existe nessas situações um verdadeiro bloqueio nas metas pessoais das pessoas que buscam auxílio e que, em geral, acham-se afetadas por sentimentos de rejeição e indignação e pelas reações acima citadas, com que objetivam deter ou dissipar o conflito. Nesses casos cabe ao mediador fazer sentir as partes, em primeiro lugar, que o que estão passando não é incomum e que sempre estas situações se modificarão e serão aliviadas com o tempo. As técnicas para aliviar as tensões e preparar a parte para a participação na mediação são várias e objetivam fazer as partes perderem ou modificarem o sentimento de aflição e perda, que as faz ver o problema que as aflige sob dimensões e enfoques totalmente irrealis. (GARCEZ, 2003, p. 38)

---

<sup>74</sup> O Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015) reafirmou essa diferenciação no artigo 165.

Na conciliação, o terceiro facilitador da conversa interfere de forma mais direta no litígio e pode chegar a sugerir opções de solução para o conflito (art. 165, § 2º). Já na mediação, o mediador facilita o diálogo entre as pessoas para que elas mesmas proponham soluções (art. 165, § 3º). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/qual-a-diferenca-entre-conciliacao-e-mediacao/>. Acesso em: 11 jan. 2020.

Destaca-se, portanto, que a Mediação é mais indicada nas relações que são permeadas pelo afeto, ou seja, naquelas em que haja uma relação continuada, de modo que, ao final, extrair-se à das partes os verdadeiros interesses que ocasionaram a lide, diferentemente de demandas que envolvam questões meramente patrimoniais, situação em que a conciliação é mais adequada.<sup>75</sup>

Nesse sentido, a mediação objetiva trabalhar o conflito, ao passo que a conciliação almeja um acordo entre as partes, como indica Sales:

Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação, as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação, o mediador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes ao acordo. (SALES, 2003, p. 38)

Verifica-se, portanto, que a diferença entre os métodos autocompositivos analisados, reside, especialmente, na formação da vontade das partes, de acordo com a atuação do terceiro mediador que propõe a autodeterminação e autonomia dos mediandos, incentivando-os a deixarem as mágoas no passado e, sobretudo, a vislumbrar um futuro muito mais tranquilo e promissor (LEVY, 2008, p. 123), resultando, assim, em uma solução com qualidade e efetividade.

A conciliação em um dos prismas do processo civil brasileiro é opção mais adequada para resolver situações circunstanciais, como uma indenização por acidente de veículo, em que as pessoas não se conhecem (o único vínculo é o objeto do incidente), e, solucionada a controvérsia, lavra-se o acordo entre as partes, que não mais vão manter qualquer outro relacionamento; já a mediação afigura-se recomendável para situações de múltiplos vínculos, sejam eles familiares, de amizade, de vizinhança, decorrentes de relações comerciais, trabalhistas, entre outros. Como a mediação procura preservar as relações, o processo mediacional bem conduzido permite a manutenção dos demais vínculos, que continuam a se desenvolver com naturalidade durante e depois das discussões da causa. (BACELLAR, 2011, P.35-36)

Ademais, o Código de Processo Civil prevê, no artigo 165, §§ 2º e 3º, a diferenciação na conduta do terceiro atuante nos processos autocompositivos, como se verifica abaixo:

Art. 165 – [...].

[...].

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver

---

<sup>75</sup> “Para conflitos objetivos, mais superficiais, nos quais não existe relacionamento duradouro entre os envolvidos, aconselha-se o uso da conciliação; para conflitos subjetivos, nos quais exista relação entre os envolvidos ou desejo de que tal relacionamento perdure, indica-se a mediação. Muitas vezes, somente durante o procedimento, é identificado o meio mais adequado.” Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/qual-a-diferenca-entre-conciliacao-e-mediacao/>. Acesso em: 11 jan. 2020.

vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3o O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender 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.

Resta claro, portanto, que o trabalho do mediador é muito mais artesanal, na medida em que se aprofunda na busca e interpretação da origem do conflito para, então, conseguir dissolvê-lo, conforme assevera Pinho:

A mediação é um trabalho artesanal. Cada caso é único. Demanda tempo, estudo, análise aprofundada das questões sob os mais diversos ângulos. O mediador deve se inserir no contexto emocional-psicológico do conflito. Deve buscar os interesses, por trás das posições externas assumidas, para que possa indicar às partes o possível caminho que elas tanto procuravam. É um processo que pode se alongar por semanas, com inúmeras sessões, inclusive com a participação de mediadores, estando as partes, se assim for de seu desejo, assistidas a todo o tempo por seus advogados, devendo todos os presentes anuírem quanto ao procedimento utilizado e à maneira como as questões são postas na mesa para exame. (PINHO, 2012, p. 111-112)

De qualquer modo, importante ressaltar que a utilização dos institutos autocompositivos produz muitos benefícios, ao considerar a forma peculiar de obtenção do acordo, que traduz a vontade das partes, sua autonomia, participação ativa e democrática na decisão, além da redução de custos, tendo em vista a inexistência de produção de provas, documentação, demais custas processuais (inerentes à judicialização), sem contar o tempo diminuto, se comparado com os meios contenciosos para solução do litígio.

Por toda dinâmica apresentada nos métodos mediativos, que muda o paradigma da resolução de controvérsias inserindo as partes como protagonistas na busca das soluções possíveis, é possível inferir que, com o tempo e a disseminação dessa cultura, a sociedade será cada vez mais consciente de seu poder e terá capacidade para se resolver de forma autônoma,

Acompanhando esses avanços e anseios sociais, a Lei de Mediação, em seu artigo 46, autorizou a efetivação da mediação por meio eletrônico, desde que haja anuência das partes, além de conferir-lhe a possibilidade de realização de forma extrajudicial, assim como acontece com a conciliação, autorizando às instituições privadas a promoverem sua prática.

### 2.2.3 Os meios digitais de solução de conflitos

Como visto, a sociedade mudou com o aparecimento e o avanço dos meios tecnológicos. Eles estão tão enraizados no dia a dia que já não se vê caminho sem essas ferramentas para a resolução dos simples problemas diários de comunicação, nem de acesso à

informação, afinal, a compreensão e percepção do que ocorre no mundo são constituídas na trama do cotidiano, onde se edifica o *ethos* cultural que permeia as relações humanas (HADDAD, 2011, p. 112).

Nesse contexto, como alerta João Carlos Correia (2005, p.40), “a comunicação surge como fundamento das condições de possibilidade do agir justo o qual parece irremediavelmente correlacionado com o desenvolvimento crescente das capacidades comunicativas”.

Essa capacidade de se comunicar vem sendo dinamizada a cada nova tecnologia que traz em seu bojo a expectativa de desenvolvimento rápido e eficaz, e que, por vezes, não se concretiza ou, ainda, se reinventa, surgindo com uma nova configuração, como no caso do vídeo-telefone que ressuscitou, mais tarde, por meio dos aparelhos celulares (ECKSCHMIDT; MAGALHÃES; MUHR, 2016, p.63).

Destarte, percebe-se que algumas inovações levam certo tempo para se fixar, seja pela espera até que se adquira confiança para o seu uso, como os aplicativos utilizados para relacionamentos ou compras pela internet ou, ainda, a incorporação dessas ferramentas até que se torne um costume, situação em que passam a serem adotadas rapidamente, especialmente as tecnologias voltadas a smartphones.

Para Bauman, o longo esforço para acelerar a velocidade do movimento teria chegado a seu “limite natural”, o que muitos chamam de “fim da história”, de “pós-modernidade”, “segunda modernidade” ou sobremodernidade, não existindo mais diferença entre “próximo” e “distante”.

O que leva tantos a falar do “fim da história”, da pós-modernidade, da “segunda modernidade” e da “sobremodernidade”, ou a articular a intuição de uma mudança radical no arranjo do convívio humano e nas condições sociais sob as quais a política-vida é hoje levada, é o fato de que o longo esforço para acelerar a velocidade do movimento chegou a seu “limite natural”. O poder pode se mover com a velocidade do sinal eletrônico — e assim o tempo requerido para o movimento de seus ingredientes essenciais se reduziu à instantaneidade. Em termos práticos, o poder se tornou verdadeiramente extraterritorial, não mais limitado, nem mesmo desacelerado, pela resistência do espaço (o advento do telefone celular serve bem como “golpe de misericórdia” simbólico na dependência em relação ao espaço: o próprio acesso a um ponto telefônico não é mais necessário para que uma ordem seja dada e cumprida. Não importa mais onde está quem dá a ordem — a diferença entre “próximo” e “distante”, ou entre o espaço selvagem e o civilizado e ordenado, está a ponto de desaparecer). (BAUMAN, 2001, p. 17 e 18)

As inovações tecnológicas voltadas à comunicação coadunam-se especialmente a essa disposição, permitindo até inferir que, na mesma medida em que, praticamente,

extinguem a distância entre as pessoas, com a mesma régua, aproximam-nas do conflito.

Todavia, o paradoxo reside no fato de que, ao contrário, a tecnologia pode e deve buscar a resolução temporal desses obstáculos. É nessa realidade que surgiram os Meios Eletrônicos de Solução de Conflitos (MESCs). Eles se apresentam mais adequados frente a uma sociedade cada vez mais ativa, inovadora e tecnológica que, da mesma forma, exige a resolução das demandas com dinamismo e celeridade. Por esse motivo, a aplicação dos meios digitais para a solução de conflitos coaduna-se com as exigências da pós-modernidade, onde a tecnologia da informação e comunicação dita o ritmo do desenvolvimento social.

Verifica-se que essa necessidade de agilidade foi abarcada pelo legislador com a vigência do Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, que prevê no artigo 334, §7º, o uso de meios eletrônicos para a realização de audiências de conciliação e mediação, possibilitando, assim, a resolução de controvérsias entre partes que se encontrem distantes entre si, reduzindo-lhes drasticamente o custo e economizando seu tempo, mesmo foco de aplicação da Lei de Mediação, que, como visto anteriormente, exige, sobretudo, a concordância dos partícipes com a utilização do meio digital.

Essa possibilidade, consubstanciada no Provimento nº 2.289/2015 do Conselho Superior da Magistratura (CSM) do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), que dispõe acerca da conciliação e mediação realizada à distância, bem como a homologação judicial dos respectivos acordos, abriu frente para o surgimento de diversas entidades privadas na promoção da autocomposição extrajudicial, desde que cadastradas perante o TJSP<sup>76</sup>.

A essa modalidade de resolução de conflitos on-line dá-se o nome de ODR, acrônimo de *On Line Dispute Resolution*, sendo sinônimo de E-resolutions, ou ainda MESC (Meio Eletrônico de Solução de Conflitos), que traz em seu bojo todo o aprendizado alcançado com a aplicação dos MASCs (Meios Alternativos para Solução de Conflitos), que passam a ser utilizados por meio digital (ECKSHMIDT, MAGALHÃES e MUHR, 2016, p.103).

Nesse sentido os MESCs nada mais são que a aplicação das técnicas e princípios utilizados nos métodos autocompositivos, valendo-se os envolvidos de ferramentas

---

<sup>76</sup> Importante destacar que a relação das plataformas credenciadas no Estado de São Paulo encontra-se disponibilizada no sítio do Tribunal de Justiça. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Conciliacao/Nucleo/PlataformasDigitaisPrivadas>. Acesso em 12 jan. 2020.

tecnológicas, o que lhes permite maior celeridade na resolução dos conflitos e acesso à autocomposição mesmo quando fisicamente distantes.

### *2.2.3.1 Experiências pioneiras e evolução dos MESCs*

Em 2017, no 10º Encontro Nacional do Poder Judiciário realizado em Brasília, foi lançado o Sistema de Mediação Digital do Poder Judiciário, criado pelo Conselho Nacional de Justiça ainda em 2016, sob o slogan “A Justiça a um Clique”<sup>77</sup>, com a promessa de que o cidadão poderia acessar a plataforma digital pelo próprio site do CNJ, proporcionando a solução de seu conflito de uma forma rápida e eficaz, a qualquer hora e lugar.

Em maio de 2018, o CNJ apresentou nova plataforma de mediação digital ligada ao sistema financeiro. O objetivo dessa plataforma é a facilitação de soluções judiciais e extrajudiciais de conflitos com instituições financeiras, especialmente no que tange às relações de consumo, destacando-se que há anos esse tipo de demanda judicial ocupa as primeiras posições em termos de volume de processos<sup>78</sup>.

Outro aspecto importante advindo dessa ferramenta inovadora é a possibilidade de levantamento dos dados dos usuários da plataforma, como gênero, endereço, faixa etária e faixa de renda, permitindo a criação do perfil de seus utentes, sem, contudo, expor esses dados à outra parte, apenas para serem utilizados, sob o manto da confidencialidade, em pesquisas e na intenção de que venham a contribuir para a elaboração de futuras políticas públicas e aprimoramento do programa, conforme assevera o conselheiro do CNJ, Márcio Schiefler, coordenador dos trabalhos: “Acreditamos que a nova plataforma de mediação digital será um novo momento pra os Tribunais valorizarem os meios alternativos de solução de litígios, com ganhos para o sistema de Justiça e para toda a sociedade”<sup>79</sup>.

Ainda, de acordo com a reportagem acima publicada pelo CNJ, Jussara Lima, assessora plena do departamento de atendimento ao cidadão do Banco Central, informou a importância da plataforma:

---

<sup>77</sup> CNJ, 10º Encontro Nacional do Poder Judiciário. *Lançamento do Sistema de Mediação Digital*. Apresentação disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-estrategica-e-planejamento/encontros-nacionais/10-encontro-nacional-do-poder-judiciario/>. Acesso em 12 jan. 2020.

<sup>78</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-apresenta-nova-plataforma-de-mediacao-digital-no-sistema-financeiro/>. Acesso em 12 jan. 2020.

<sup>79</sup> Fonte: CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-apresenta-nova-plataforma-de-mediacao-digital-no-sistema-financeiro/>. Acesso em: 12 jan. 2020.

Recebemos muitas demandas para mediar conflitos entre consumidores e instituições financeiras. Quando não conseguíamos um acordo, ficávamos de mãos atadas por não termos competência para ir além. Agora encaminharemos tudo para a plataforma do CNJ, o que é excelente pois existe a possibilidade de acordo judicial. (CNJ, 2018)

Vale destacar que as maiores indicações para utilização das plataformas digitais referem-se basicamente às relações de consumo. Nesse sentido, na esfera pública, atualmente já é realidade a plataforma “E-consumidor”<sup>80</sup>. Trata-se de uma plataforma onde o consumidor consegue comunicar-se diretamente com empresas pré-cadastradas, notadamente interessadas em aproximar-se do cliente e tendentes à resolução da demanda apresentada.

Na esfera privada, há diversos sítios eletrônicos que viabilizam a resolução de conflitos, destacando-se o Reclame Aqui <sup>81</sup> e o ResolvJá<sup>82</sup>, ambos voltados para as questões consumeristas.

O fluxograma contido na figura abaixo descreve a rotina de procedimentos e forma de acesso à mediação digital do CNJ, podendo ser utilizado como parâmetro em relação às demais plataformas, inclusive as privadas.

Notadamente, percebe-se que esses métodos virtualizados de solução de conflitos são ferramentas poderosas, pois, além de colocarem o cidadão como protagonista na resolução das controvérsias, potencializam o direito de acesso à justiça na medida em que garantem celeridade ao processo e extinguem as limitações físicas, permitindo a conexão mesmo em grandes distâncias, promovendo, conseqüentemente, a redução da judicialização das demandas.

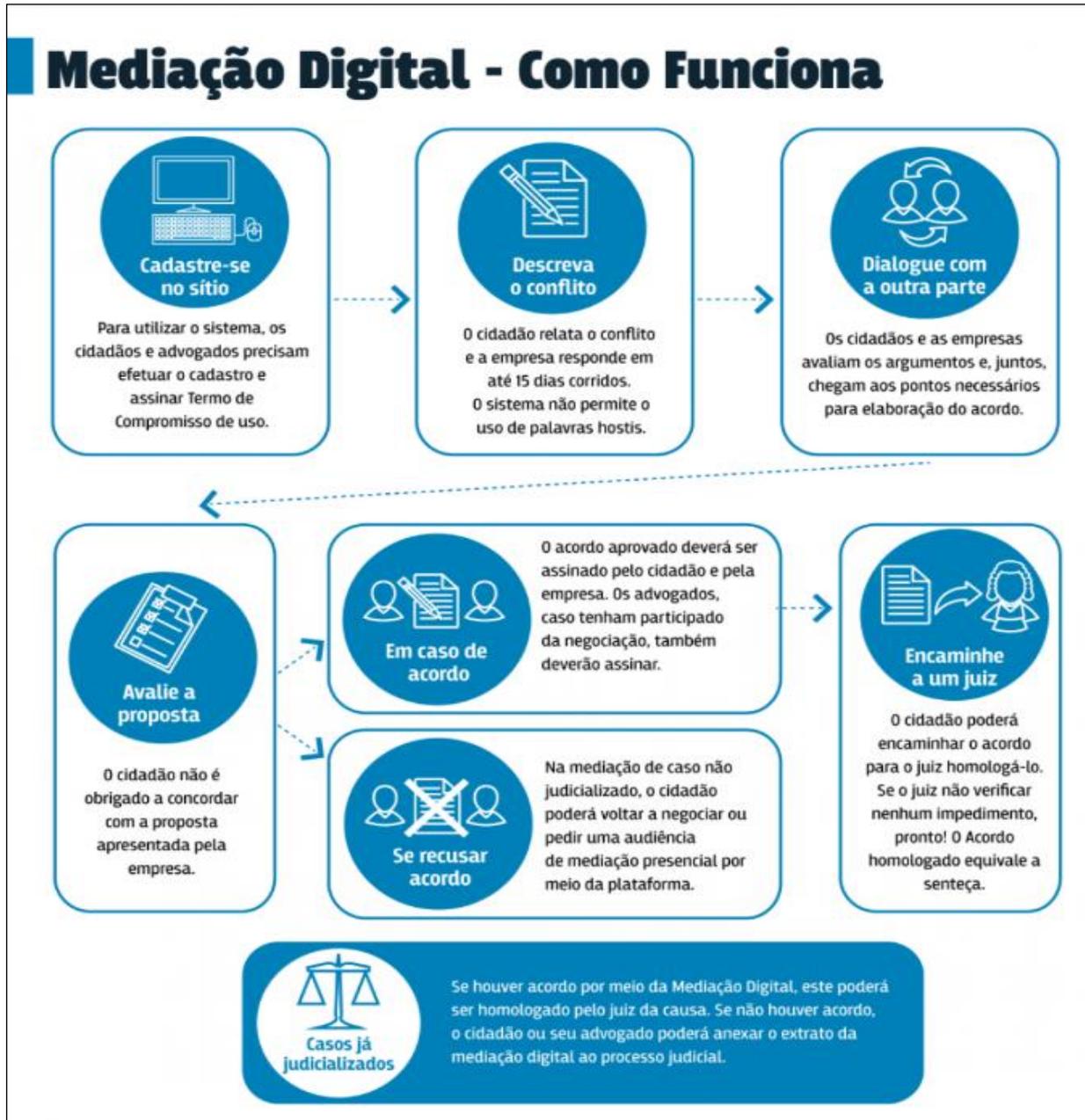
---

<sup>80</sup> Disponível em: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). Acesso em: 12 jan. 2020.

<sup>81</sup> “O Reclame AQUI é um canal muito importante para que o consumidor consiga resolver os seus problemas com as empresas, mas muito mais do que isso, o Reclame AQUI é um site de pesquisa usado por milhões de consumidores antes de fazerem uma compra ou fecharem um negócio [...]” Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/>. Acesso em 12 jan. 2020.

<sup>82</sup> “ResolveJa.com é um convênio do Instituto Brasileiro de estudos e Gestão da Inadimplência (IBeGI) e TIPS”. TIPS presta serviços nos segmentos de bancos, financeiras, administradoras de cartões, redes de varejo, educação, telefonia e veículos. Disponível em: [www.resolvja.com.br/](http://www.resolvja.com.br/). Acesso em: 7 jan. 2020.

Figura 14 - Exemplo que de como as plataformas digitais são autoexplicativas



Fonte: CNJ, 2018.

### 3 A CONCILIAÇÃO ON-LINE COMO SOLUÇÃO CONTEMPORÂNEA DE CONFLITOS

Estimular a solução consensual de conflitos é um dos pilares do Código de Processo Civil brasileiro. Tal orientação reveste-se de características que podem classificar os meios alternativos de solução de conflitos como verdadeira política pública que, ao longo do tempo vem sendo implementada, ao exemplo da Resolução CNJ nº 125/2010, como asseverou Müller:

Um dos pilares do Código de Processo Civil de 2015 é o de estimular a solução consensual de conflitos, como se observa de norma inserta em capítulo que dispõe a respeito das normas fundamentais do processo (§ 2º do art. 3º). Esta verdadeira orientação e política pública vem na esteira da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que tratou de fixar aportes mais modernos a respeito dos meios alternativos para a solução de controvérsias. Cada um dos meios alternativos (negociação, conciliação, mediação, dentre outros) são portas de acesso à justiça, sem exclusão dos demais canais de pacificação de conflitos, daí a razão de se defender como política pública a implantação do denominado Sistema Multiportas (MÜLLER, 2015, p.1089).

Em termos de política pública, vale ressaltar que, somente com a imposição da Emenda nº 2, de 8 de março de 2016, à Resolução CNJ nº 125/2010, precedida pela Lei da Mediação, de 2015, que os Sistemas de Mediação e Conciliação Digital ou a distância, incluindo-se a possibilidade de atuação pré-processual, ganharam a notoriedade para introduzir a tecnologia no contexto da autocomposição.

No entanto, como visto, a principal aplicação dessas ferramentas se dá sobre os conflitos inerentes à relações de consumo, área de seguros, execuções fiscais, e trabalhistas, notadamente demandas sem valoração relacional afetiva, motivo pelo qual a conciliação como mecanismo para se chegar ao acordo de forma mais célere é a ferramenta indicada.

#### 3.1 A Conciliação On-Line

Vale destacar que a forma de comunicação dentro do processo eletrônico de solução de conflito ou Meio Eletrônico de Solução de Conflitos (MESOC) é muito acessível e rápida. Para tanto, basta que o interessado tenha a posse de um computador, ou até mesmo smartphone, aparelhos necessários para acessar os sítios eletrônicos disponíveis para essa plataforma, como por exemplo, a Câmara de Conciliação e Mediação “Vamos Conciliar”<sup>83</sup>, a

---

<sup>83</sup> Disponível em: <http://www.vamosconciliar.com/>. Acesso em: 12 out.2018.

plataforma “Conciliador On-line”<sup>84</sup>, a “Concilie Online”<sup>85</sup>, dentre outros. Basta que o interessado, pessoa física (consumidor) ou pessoa jurídica, acione o link próprio, de modo a detalhar a demanda que almejam resolução e realizar o preenchimento dos dados que, posteriormente, são encaminhados para um conciliador.

A seguir, haverá possibilidade de diálogo através do *chat*, oportunidade em que as partes começarão as tratativas para chegarem a um consenso com a participação virtual de um conciliador. Caso isso ocorra, será emitida uma declaração do acordo. Ao contrário, o sistema disponibilizará um documento explicitando o “não acordo”.

Vale salientar que o referido acordo já vem sendo reconhecido e utilizado na via judicial como título executivo extrajudicial, o que, por vezes, põe fim a recursos interpostos, conforme se verifica nos julgados:

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Indenização por Danos Morais. Fornecimento de Energia Elétrica. Sentença de Procedência. Notícia de composição amigável efetuada nos Autos. Perda superveniente do objeto. Extinção do Processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso III, “alínea b”, do Código de Processo Civil. ACORDO HOMOLOGADO, PREJUDICADOS OS RECURSOS DE APELAÇÃO.

[...]

Pois bem. A análise dos Recursos de Apelação restou prejudicada pela Perda do Objeto, diante da notícia de Transação amigável entre as Partes a reclamar homologação. Isto porque, nota-se dos Autos que a Petição de fls. 144/145 e o **“Termo de Conciliação on line”** de fls. 146/151, evidenciam que as Partes celebraram Acordo pondo fim à discussão versada nos Autos. Esclarece-se, ainda, que a Companhia Energética Ré juntou aos Autos às fls. 153/154, comprovante de Depósito no valor de R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais) em favor do Patrono do Requerente, referente ao referido Acordo. [...]. (Apelação nº 1028035-49.2015.8.26.0576, comarca de São José do Rio Preto, 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, relator Desembargador Penna Machado, data julgamento 24/05/2017, grifou-se)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFONIA - DECLARATÓRIA INEXISTÊNCIA DE DÉBITO DANOS MATERIAIS E MORAIS Notícia de acordo Aplicação do artigo 932, I do CPC/15. Acordo homologado.

[...]

A petição de fls. 162 informa que **as partes se compuseram, via conciliação on line**, conforme o termo de fls. 163/170. Pelo exposto, homologa-se a autocomposição das partes, nos termos do artigo 932, I do Novo Código de Processo Civil. (Apelação nº 1013046-61.2014.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, relator Desembargador Claudio Hamilton, data do julgamento 02/06/2016, grifou-se).

<sup>84</sup> Disponível em: <http://www.conciliadoronline.com.br/>. Acesso em: 12 out.2018.

<sup>85</sup> Disponível em: <https://www.concilie.com.br/>. Acesso em: 12 out.2018.

APELAÇÃO. Energia elétrica. Ação declaratória de nulidade de dívida cumulada com indenização por danos materiais e morais. Notícia de acordo. Perda do objeto configurada. ACORDO HOMOLOGADO. RECURSO PREJUDICADO.

[...]

A petição de fls. 172 e termo de conciliação on line de fls. 173/179, dão conta de que as partes celebraram acordo pondo fim à discussão objeto do feito, constando expressamente o requerimento de homologação e desistência do recurso pendente neste processo interposto pela ré. Assim, fica prejudicada a análise do mérito do recurso de apelação interposto pela ré, ante a perda de objeto. [...]. Em face do exposto, JULGA-SE PREJUDICADO o recurso e HOMOLOGA-SE o acordo celebrado. (Apelação nº 0008711-28.2011.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, relator Desembargador Sérgio Alfieri, data do julgamento 29/03/2016. (grifos nossos).

Como demonstrado, analisando-se os votos dos relatores, há o reconhecimento dos acordos feitos por meio de conciliação on-line como títulos executivos extrajudiciais, pois que apresentam todos os requisitos indispensáveis que os caracterizam: liquidez (não há dúvida a respeito do objeto), certeza (não há dúvida acerca de sua existência) e exigibilidade (quando não há dúvida sobre sua atualidade)<sup>86</sup>, o que assegura a via executiva, ou seja, a eficácia do ato. Nas palavras de Liebman (1968, p. 135): [...] “É assim que não somente se torna dispensável, mas supérflua e irrelevante qualquer prova do crédito: o título basta para a existência da ação executória”.

Assim, o acordo convencionado em sede de conciliação on-line ganha grande segurança jurídica, pois os postulados que o legitimam, como a imparcialidade, até mesmo a neutralidade do conciliador, além da expressa obediência à autonomia de vontade das partes tornam o título praticamente incontestável.

Por isso, pode-se afirmar que a conciliação on-line é uma realidade inelutável, posta a sua sustentabilidade diante da possibilidade de “dominação do tempo” que o instrumento permite às partes, o que, também, se coaduna com os postulados jurídico-sociais da sociedade atual.

### 3.2 Plataformas digitais de conciliação: vantagens e limitações

Diante das considerações anteriores, é inegável o benefício do método tecnológico em relação à celeridade na resolução de controvérsia por meio de plataforma digital, considerando a usual demora encontrada na prestação jurisdicional.

---

<sup>86</sup> Considera-se título executivo extrajudicial todo ato jurídico escrito, que nele apresente os critérios da liquidez, certeza e exigibilidade, disposto no artigo 783 do Código Processo Civil.

Outra vantagem que pode ser pontuada é a diminuição do custo com o método em comparação à tutela jurisdicional, posto que, com a utilização da ferramenta eletrônica, não mais se evidenciam as custas processuais comuns ao Poder Judiciário, mesmo considerando que há pagamento pelo serviço on-line. Além disso, deve-se ressaltar a inexistência de gastos com deslocamento, perda do dia no serviço e disponibilidade para as infindáveis audiências. Da mesma forma, relevante é a desnecessidade do desconforto e desgaste emocional em encontrar o desafeto, fato que pode acirrar os ânimos e dificultar o acordo.

Todavia, a comunicação disponível no meio eletrônico possui limitações. Seu uso se condiciona a cinco níveis distintos: imagens, texto, áudio, vídeo e múltipla, como demonstram Eckschmidt, Magalhães e Muhr:

**Imagens:** a comunicação pode ser feita através de imagens dos fatos, problemas ou dos documentos envolvidos no conflito em discussão. Neste caso são necessários dispositivos específicos para a captura e apresentação da imagem com qualidade necessária.

**Texto:** a comunicação pode ser realizada por mensagens de texto. Neste caso, há necessidade de teclados para permitir a inserção de mensagens digitadas no histórico de discussão das partes para a resolução do conflito.

**Áudio:** a comunicação pode ser através de mensagens de áudio ao longo do processo. Neste caso, há necessidade de infraestrutura adequada que permita coletar e reproduzir estas mensagens, podendo ou não realizar seu armazenamento.

**Vídeos:** a comunicação pode ser através de mensagens de vídeo. Neste caso, a complexidade tecnológica requer mecanismos de captura e reprodução de vídeo, podendo ou não realizar seu armazenamento.

**Múltipla:** a comunicação neste caso pode fazer uso de duas ou mais formas apresentadas anteriormente, lembrando que esses meios de comunicação podem ser síncronos ou assíncronos, ou seja, em tempo real ou a qualquer tempo, conforme disponibilidade das partes. (ECKSCHMIDT; MAGALHÃES; MUHR, 2016, p. 128 e 129).

Note-se que, para cada “nível” apresentado, há vantagens e desvantagens Eckschmidt, Magalhães e Muhr (2016, p.129). No caso das Imagens, apesar de simples e fácil, além de menor risco de adulteração de dados, há também desvantagens, pois, sua utilização pode demandar grande capacidade de armazenagem, considerando o seu tamanho. Ademais, a interface demanda *upload* de arquivos ou captura de imagens.

No tocante ao texto, embora sua utilização também seja considerada simples, fácil e de baixo custo, sua desvantagem consiste na articulação de ideias que, por vezes, podem não ser entendidas e bem interpretadas pelas partes que negociam.

Com relação ao áudio, mecanismo natural de comunicação para a maioria das pessoas, pode haver ruídos em sua captura, de maneira a prejudicar a comunicação, além de necessitar maior capacidade de armazenamento e exigir plataforma mais complexa.

Quanto ao vídeo, sua vantagem é a possibilidade de personalização da relação envolvida no conflito, porém, isso também poderá se transformar em desvantagem, considerando um risco aumentado de influência ou escalamento emocional, além de exigir complexidade maior na plataforma para a carga dos dados, com consequente aumento da demanda de armazenamento.

Por fim, o nível classificado como “múltipla”, possui a vantagem de aproveitamento dos benefícios de cada uma das formas de comunicação para cada caso de conflito, sendo sua desvantagem a complexidade que se exige da plataforma, que precisa estar adaptada para acolher todas as formas de comunicação já mencionadas.

Por esses motivos, a utilização e o acesso aos equipamentos adequados para implementar todos os níveis de comunicação pode consistir um fator restritivo a pessoas sem tal capacidade.

Na atualidade, considerando a realidade do Estado de São Paulo, recorte geográfico do presente estudo, pode-se referenciar o Programa ACESSA São Paulo (ACESSA SP), instituído por meio do Decreto Estadual nº 45.057, de 11 de julho de 2000, e reformulado pelo Decreto Estadual nº 62.306, de 14 de dezembro de 2016. Tal programa constitui verdadeira política pública de inclusão digital, cujos objetivos destacam-se abaixo:

Decreto Estadual nº 62.306/16

Artigo 2º - Constituem **objetivos** do Programa ACESSA São Paulo:

I - **democratizar** o acesso à internet;

II - fomentar e apoiar projetos e ações que visem o desenvolvimento pessoal e comunitário da população, por meio da **inclusão digital**;

III - prestar orientações e informações sobre serviços públicos e **disponibilizar os recursos tecnológicos do Programa para facilitar o acesso a serviços públicos ofertados por meio digital**;

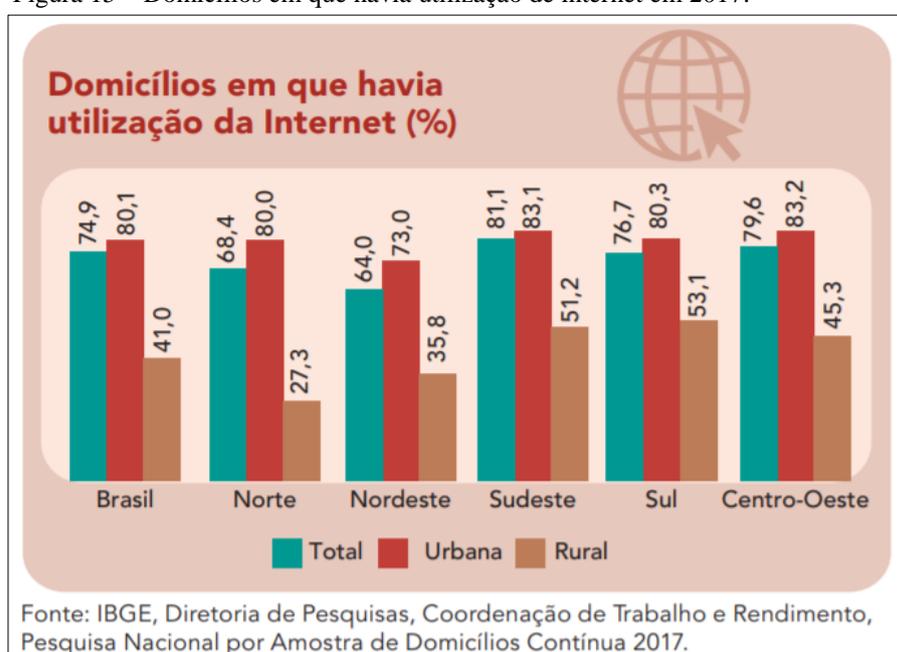
IV - contribuir para a inclusão social por meio da inclusão digital, disponibilizando **acesso à tecnologia e a conteúdos digitais** que auxiliem no alcance de objetivos pessoais, profissionais e comunitários da população. (destaques nossos)

Nota-se que o ACESSA SP disponibiliza internet gratuita à população paulista nos postos e locais em que se encontram instalados os terminais do programa que, segundo o

Relatório Geral Consolidado 2019<sup>87</sup>, abrangia no final daquele ano trezentos e vinte e três municípios do Estado de São Paulo, equivalentes a 50,1% (cinquenta inteiros e um décimo por cento) do total de seiscentos e quarenta e cinco municípios, com duas mil duzentas e noventa e duas máquinas disponibilizadas.

Além disso, vale ressaltar que, em 2017, 81,1% (oitenta e um inteiros e um décimo por cento) dos domicílios da região sudeste tinha acesso à internet, no entanto, considerando a área rural, somente 51,2% (cinquenta e um inteiros e dois décimos por cento) acessava a rede, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018).

Figura 15 – Domicílios em que havia utilização de internet em 2017.



Fonte: IBGE, 2018, p.6.

Dessa forma, constata-se que a conciliação on-line em plataformas digitais é uma ferramenta acessível e muito útil à população que se encontra incluída na realidade digital, seja pelo acesso privado à internet ou por meio do ACESSA-SP ou outros pontos privados de disponibilização via WiFi ao público.

Porém, a acessibilidade é reduzida à população do interior paulista, situação que é potencializada nos municípios que não dispõem de fornecimento de internet gratuita, fator que limita ainda mais o acesso pela população mais carente que, sem condições de subsidiar sua inclusão digital de forma privada, não tem possibilidade de ser incluída pelo Estado.

<sup>87</sup> Disponível em: <http://www.acessasp.sp.gov.br/acessasp/relatorios-acessa-sp/>. Acesso em: 15 jan. 2020.

Tais fatores denotam a necessidade de forte atuação do poder público no sentido de ampliar a inclusão digital para possibilitar o acesso à internet por toda a população. Enquanto essa meta não é atingida, o acesso à conciliação on-line por meio de plataformas digitais fica impedido aos menos abastados que residem nas cidades que ainda não foram contempladas pelo programa governamental de inclusão.

### 3.3 As plataformas digitais no Estado de São Paulo

#### 3.3.1 Plataformas Digitais Privadas

Com relação às Plataformas Digitais Privadas cadastradas no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em pesquisa no sítio do TJSP<sup>88</sup>, verificou-se somente a existência de uma empresa, denominada Mediação On Line Assessoria Administrativa e Tecnológica – MOL, fundada em 2015<sup>89</sup>.

Segundo o sítio eletrônico da empresa, trata-se da primeira *Startup*<sup>90</sup> de plataforma digital no Brasil para mediação extrajudicial. Segundo reportagem exibida no Jornal da Globo, em 17 de maio 2018, a respeito dessa inovação, destacou-se que em apenas oito meses de atividade, a Startup já resolveu 6.500 (seis mil e quinhentos) conflitos<sup>91</sup>.

Segundo Melissa Gava, criadora da *Startup*, ao tratar dessa nova ferramenta para resolução dos conflitos, a empresaria assegura que: “a mobilidade hoje já é uma realidade. A gente já exerce a cidadania através da internet. Conversar no telefone, conversar numa tela já é uma realidade, então, por que não juntar as duas coisas”<sup>92</sup>.

Com relação aos custos, apurou-se que o valor a ser pago pela negociação depende, necessariamente, do quão complexo o problema se apresenta.

Quanto aos tipos de conflitos tratados costumeiramente por essa plataforma on-line,

---

<sup>88</sup> <https://www.tjsp.jus.br/Conciliacao/Nucleo/PlataformasDigitaisPrivadas>. Disponível em 14 jan.2020.

<sup>89</sup> Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/sobre>. Acesso em: 14 jan. 2020.

<sup>90</sup> Para o especialista em *startup* Yuri Gitahy, startup inicialmente “Significava um grupo de pessoas trabalhando com uma ideia diferente que, aparentemente, poderia fazer dinheiro. Além disso, startup sempre foi sinônimo de iniciar uma empresa e colocá-la em funcionamento.” Todavia, o especialista segue destacando uma definição mais atual: a definição mais atual para startup é a de que “uma *startup* é um grupo de pessoas à procura de um modelo de negócios repetível e escalável, trabalhando em condições de extrema incerteza”. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/pme/o-que-e-uma-startup/>. Acesso em: 19 jan. 2020.

<sup>91</sup> Rede Globo de Televisão. *Audiências de Mediação e Conciliação aumentam em São Paulo*. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/6744242/programa/>. Acesso em: 15 jan. 2020.

<sup>92</sup> *Idem*.

estão os conflitos consumeristas<sup>93</sup>, conflitos trabalhistas<sup>94</sup>, conflitos com parceiros e fornecedores<sup>95</sup> e conflitos societários<sup>96</sup>.

Na seara do Direito de Família e Sucessões, destaca-se o Projeto de Lei (PL) nº 6.004/19, que tramita na Câmara dos Deputados, originado no Senado, que altera a Lei de Mediação nº 13.140/2015, no que tange à autorização para realização da mediação à distancia, especificamente, nessa área do Direito<sup>97</sup>.

Segundo a empresa MOL, sua atuação em busca da solução do conflito dá-se de forma rápida e fácil, traduzida em 4 (quatro) passos<sup>98</sup>: “Passo 1- Envio de caso” - Basta que a empresa interessada em resolver os seus conflitos, sejam eles judicializados ou não, envie à empresa mediadora a base de dados de seus casos; “Passo 2 – Adesão” – a partir daí a plataforma digital de mediação enviará um convite para que a parte contrária se manifeste. Caso haja aceitação da outra parte, a MOL realizará o agendamento de uma sessão on-line; “Passo 3 – Mediação” – Nesse quesito as partes, juntamente com um terceiro imparcial (mediador), realizam a mediação on-line; “Passo 4 – Acordo” – Caso haja o acordo, as partes o assinam digitalmente, passando, assim, atribuindo-lhe validade jurídica.

De acordo com publicação da própria empresa, que atende demandas em nível nacional, foram mais de 54 (cinquenta e quatro) mil casos tratados, asseverando que, em decorrência da utilização da plataforma digital, as resoluções deram-se de modo trinta vezes mais rápidas e 50% (cinquenta por cento) mais econômicas<sup>99</sup>.

Com relação às Câmaras Privadas de Mediação/Conciliação cadastradas e

---

<sup>93</sup> “Falha ou interrupção na prestação dos serviços, negativação de nome e cobranças indevidas, ações revisionais de contratos de empréstimo ou cartão de crédito, negativa de cobertura de plano de saúde ou seguro, vício oculto no produto, são algumas das situações originadas de uma relação de consumo, que somente foi iniciada porque existia confiança, credibilidade e expectativas de satisfação de um desejo ou necessidade”. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/atuacao/consumerista>. Acesso em: 14 jan. 2020.

<sup>94</sup> “Causas trabalhistas como demissões, reclamações e problemas de relacionamento entre chefes e funcionários são rotina nos departamentos de RH das empresas. Nessas causas trabalhistas, o mais comum é a busca pelo poder judiciário para se solucionar o conflito e por isso já temos mais de 34 milhões de litígios desta natureza no Brasil.” Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/atuacao/trabalhista>. Acesso em: 14 jan. 2020.

<sup>95</sup> “Em conflitos envolvendo parceiros e fornecedores, muitas vezes uma cláusula que deixou de ser satisfatória, ou uma simples dificuldade na comunicação, podem gerar conflitos e desgaste nas relações entre as empresas, pondo em risco as relações construídas ao longo do tempo.”

<sup>96</sup> “No processo de mediação societária, é possível alinhar o conhecimento técnico do direito e o método da mediação para a construção ou dissolução de sociedades mantendo ou construindo relacionamentos entre as partes”. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/atuacao/societarios>. Acesso em: 14 jan. 2020.

<sup>97</sup> Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2229650>. Acesso em: 20 jan. 2020.

<sup>98</sup> Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/solucoes>. Acesso em 19 jan. 2020.

<sup>99</sup> Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/>. Acesso em 19 jan. 2020.

disponibilizadas no sítio eletrônico do TJSP<sup>100</sup>, verificou-se que, do total de cinquenta e duas câmaras cadastradas, somente duas apresentam indicações de que realizam a utilização da plataforma digital on-line<sup>101</sup>, todavia, nenhuma realiza efetivamente a autocomposição on-line<sup>102</sup>, restando, somente, a plataforma digital Mediação On-line (MOL) como prestadora desse serviço.

No entanto, a MOL não é a única prestadora do serviço de autocomposição on-line, tão somente a única cadastrada no TJSP. Destaca-se que outras plataformas digitais privadas oferecem o serviço de conciliação on-line. Basta uma simples busca na internet para se deparar com diversas opções. Nesse sentido, pode-se citar, dentre outras, as empresas “Vamos Conciliar”<sup>103</sup>, “Conciliador On-Line”<sup>104</sup> e “Concilie Online”<sup>105</sup>.

Importante diferenciar que, atualmente, há plataformas disponíveis para negociações e reclamações, todavia não se tratam de mediação on-line, mas, sim, de um canal de comunicação entre o usuário e a empresa que propicia a negociação direta entre eles. Como exemplo, pode-se citar a plataforma “ResolveJa.com”<sup>106</sup>, onde, por meio de um chat, o usuário pode consultar e negociar os seus débitos, ou, ainda, por meio da plataforma “Reclameaqui.com.br”<sup>107</sup>, pesquisar a reputação de uma determinada empresa que pretende contratar.

### 3.3.2 Plataformas Digitais Públicas

Na esfera das plataformas digitais públicas destaca-se a plataforma “consumidor.gov.br”, criada por meio do Decreto Federal nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, e tornada, pelo Decreto Federal nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020, a “plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas

---

<sup>100</sup> Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Conciliacao/Nucleo/CamarasPrivadas>. Acesso em: 14 jan. 2020.

<sup>101</sup> Conforme sua autodenominação.

<sup>102</sup> Tal conclusão deu-se por meio de ligação telefônica direta à empresa, em contato, segundo informado, com os proprietários.

<sup>103</sup> Disponível em: <http://www.vamosconciliar.com/pagina/quem-somos>. Acesso em 9. fev. 2020.

<sup>104</sup> Disponível em: <http://conciliadoronline.com.br/>. Acesso em 9 fev. 2020.

<sup>105</sup> Disponível em: <https://www.concilie.com.br/>. Acesso em 9 fev. 2020.

<sup>106</sup> “ResolveJa.com é um convênio do Instituto Brasileiro de estudos e Gestão da Inadimplência (IBeGI) e TIPS. TIPS presta serviços nos segmentos de bancos, financeiras, administradoras de cartões, redes de varejo, educação, telefonia e veículos. Disponível em: <https://resolveja.com/>. Acesso em: 20 jan. 2020.

<sup>107</sup> Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/institucional/>. Acesso em: 20 jan. 2020.

controvérsias em relações de consumo”<sup>108</sup>.

Note-se que, até a edição do Decreto Federal nº 10.197/20, havia a possibilidade do estabelecimento de diversas plataformas digitais ligadas aos órgãos da administração direta, autárquica e fundacional federais, no entanto, com o novel diploma, todas as plataformas no âmbito federal deverão ser unificadas e integrarem o consumidor.gov.br.

Sob o *slogan* “É seu. É fácil. Participe.” a referida plataforma realça que a operação para acessá-la dá-se de forma simples, rápida, fácil e desburocratizada, bastando que o consumidor, inicialmente, verifique se a empresa da qual pretende reclamar está cadastrada. A partir daí, caso haja registro da empresa no sistema, o utente poderá registrar a sua reclamação e aguardar manifestação pelo prazo de dez dias. Vale ressaltar que ao consumidor, após interação com a empresa, é garantido o prazo de até vinte dias para comentar acerca da resposta enviada pela empresa, podendo classificar o resultado da demanda como “Resolvida” ou “Não Resolvida”, manifestando-se, ainda, quanto a sua satisfação pelo atendimento, de modo a atribuir nota entre um e cinco, tendo como referencial “um” o nível mais baixo de contentamento e “cinco” o mais alto.

Importante destacar que a utilização da plataforma consumidor.gov.br não se confunde com a prestação dos serviços ofertados pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, assim como fiscalização e controle, realçando-se que não se trata de procedimento administrativo, ou seja, caso não seja satisfatório o resultado da demanda apresentada pela plataforma, o consumidor poderá valer-se da Defensoria Pública, dos Procons Estaduais e Municipais, dos Juizados Especiais, bem como de outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.<sup>109</sup>

Nesse sentido, a plataforma serve como canal de comunicação entre o consumidor e a empresa reclamada, ressaltando-se que não há expedição de termos de conciliação on-line, nem mesmo a figura do conciliador (terceiro imparcial), destinando-se a ferramenta à mera negociação a partir da reclamação em si.

De outro lado, como abordado anteriormente, identificou-se a plataforma digital pública denominada “Mediação Digital – Justiça a um clique”, disponível no portal do CNJ, destinada a solução de demandas do cidadão com empresas cadastradas no sistema. Uma vez

---

<sup>108</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm). Acesso em 15 jan. 2020.

<sup>109</sup> Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/3>. Acesso em: 20 jan. 2020.

efetivado o cadastro do usuário/cidadão, é possível dar início ao procedimento de autocomposição, voltado precipuamente a questões ligadas ao direito do consumidor nas seguintes áreas identificadas: cadastros de inadimplentes, bancária, planos de saúde, construção civil, seguros, telefonia móvel e fixa, provedores de internet e tv por assinatura.

Todavia, conforme comunicado existente no sítio eletrônico do CNJ (<https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>), o cadastro de novas mediações está suspenso, admitindo-se a continuidade do procedimento apenas aos pleitos iniciados antes do dia 19 de novembro de 2018.

Dado relevante é que não foi identificada nenhuma plataforma digital pública atuante no Estado de São Paulo efetivamente destinada à conciliação on-line e emissão de termos de acordo digitais válidos.

Nota-se que, apesar da relevância, praticidade e acessibilidade da ferramenta, o Poder Público não implementou o mecanismo de forma a democratizar seu acesso a todos. Mais ainda, o Poder Judiciário limitou-se a cadastrar algumas plataformas digitais privadas, sem indicar nenhuma iniciativa estratégica ou institucional no sentido de criar alguma ferramenta sob o domínio público.

### **3.4 A eficácia da conciliação on-line**

Antes mesmo de se adentrar ao estudo efetivo das plataformas digitais, necessário tecer algumas considerações acerca dos institutos da eficácia, eficiência e efetividade.

Apesar de serem conceitos ligados mais intimamente às ciências da administração, deve-se ponderar que foram sedimentados no direito pátrio com a deflagração da Reforma Administrativa do Estado, que, por meio da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, alterou o *caput* do artigo 37, esculpindo o princípio da eficiência como um dos corolários da administração pública.

Vale ressaltar que o precedente Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, do então Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado, cujo Ministro foi Luiz Carlos Bresser Pereira, introduziu o conceito de administração gerencial à administração pública, asseverando, nesse sentido, que por efetividade deve-se entender “a capacidade de ver obedecidas e implementadas com segurança as decisões tomadas” (BRASIL, 1995, p.43),

cuja eficiência se relaciona com a redução de custos e aumento da qualidade dos serviços, tendo como beneficiário o cidadão (BRASIL, 1995, p.16).

Nesse sentido, Nohara complementa:

Enquanto a eficiência é noção que se refere à adequada medida de utilização dos recursos, ou seja, um administrador eficiente é o que consegue um desempenho elevado em relação aos instrumentos disponíveis (mão de obra, material, dinheiro, máquinas e tempo); a noção de eficácia transcende a mera indagação dos meios e avalia mais diretamente os resultados (NOHARA, 2012, p.90).

Dessa forma, para fins de aplicação e direcionamento do presente estudo, considerar-se-á eficaz o procedimento que atinja o resultado almejado, no caso o acordo por meio da conciliação on-line; será considerado eficiente o processo em si de obtenção do acordo, e efetivo quando se constatar que os acordos obtidos foram realmente cumpridos, o que pode ser denotado na medida em que não tiverem sua validade questionada judicialmente.

#### 3.4.1 Análise das Plataformas Digitais Públicas

De acordo com informação da plataforma consumidor.gov.br, até o momento, foram registradas seiscentas e noventa e cinco mil novecentos e onze reclamações no Estado de São Paulo<sup>110</sup>. Há, também, a divulgação de uma pesquisa de satisfação<sup>111</sup> do usuário da plataforma pública, donde se destaca que 79,4% (setenta e nove inteiros e quatro décimos por cento) dos consumidores declararam que o seu problema foi resolvido total ou parcialmente. Além disso, 96,6% (noventa e seis inteiros e seis décimos por cento) dos usuários recomendaram a utilização da plataforma<sup>112</sup>.

Verifica-se, também, que, quanto à percepção, ao experimentar a referida plataforma como serviço público, 73,3% (setenta e três inteiros e três décimos por cento) dos usuários entendeu que foi ótima, atribuindo nota máxima, em contraponto a 3,3% (três inteiros e três décimos por cento), que a considerou péssima, aplicando a nota mínima “um”.

---

<sup>110</sup> Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>. Acesso em: 04 fev. 2020.

<sup>111</sup> De acordo com o sítio do consumidor.gov.br, a metodologia utilizada para elaboração da pesquisa de satisfação foi a disponibilidade de um link de acesso a um questionário, sendo obtidas 2.030 respostas, entre o período de 2 a 30 de setembro de 2019. Disponível em:

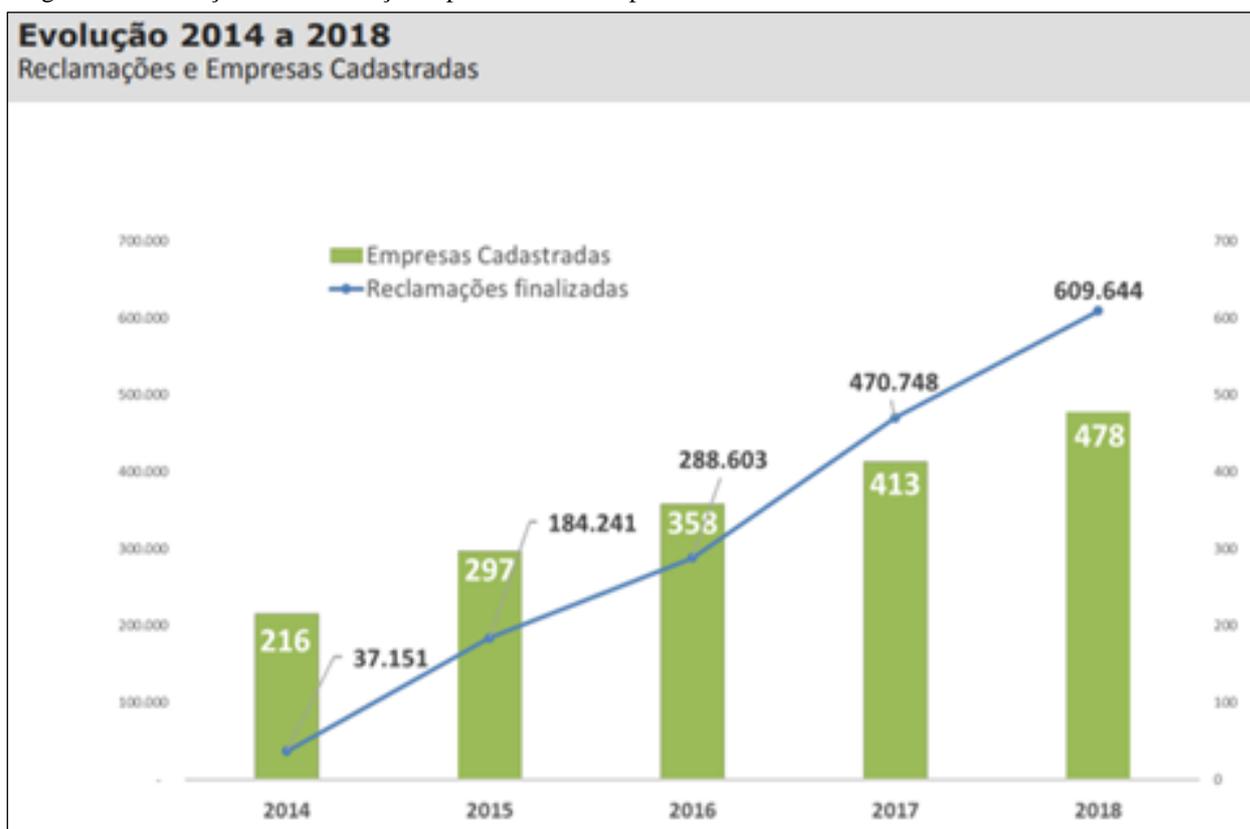
<file:///D:/Users/Gigabyte/Downloads/Pesquisa%202019%20Consumidor.gov.br.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2020.

<sup>112</sup> Disponível em: <file:///D:/Users/Gigabyte/Downloads/Pesquisa%202019%20Consumidor.gov.br.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2020.

O último balanço publicado em 05/08/2019 pela plataforma consumidor.gov.br, refere-se às reclamações de consumo de 2018. Em números gerais, a plataforma registrou um milhão e setecentas mil reclamações, contando um milhão e duzentos mil usuários cadastrados e quatrocentas e noventa e quatro empresas elencadas. Nesse espeque, foram finalizadas seiscentas e nove mil reclamações, alcançando-se um índice de 81% (oitenta e um por cento) de solução dos casos apresentados, contando, ainda, com 99,3% (noventa e nove inteiros e três décimos por cento) das reclamações respondidas no prazo médio de seis inteiros e cinco décimos de dias. Os usuários atribuíram ao serviço prestado a nota “três inteiros e três décimos”, em uma escala que variou de “um” a “cinco”.

Abaixo, apresenta-se um gráfico, disponível na plataforma, que indica a evolução das reclamações apresentadas e da quantidade de empresas cadastradas:

Figura 16 - Evolução das reclamações apresentadas e empresas cadastradas



Fonte: Consumidor.gov.br, 2019, p.4

No entanto, dado relevante que denota a expansão da ferramenta digital pública é o fato de que o índice de reclamações por empresa cresce geometricamente a cada ano, o que permite inferir a maior quantidade de acessos por parte dos consumidores relacionados a uma determinada empresa, como pode ser observado no gráfico abaixo:

Gráfico 1: Expansão do uso da plataforma consumidor.gov.br



Fonte: Autora, a partir de dados extraídos da plataforma consumidor.gov.br .

Para analisar-se a eficácia da plataforma consumidor.gov, elaborou-se levantamento de dados dos meses de setembro de 2019 até o mês de janeiro de 2020.

Tabela 1: Dados sobre as reclamações no consumidor.gov.br.

<b>MÊS</b>	<b>REGISTROS NO ESTADO SP</b>	<b>RECLAMAÇÕES FINALIZADAS E AVALIADAS</b>	<b>RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS</b>	<b>ÍNDICE DE RESOLUÇÃO</b>	<b>NOTAS</b>
Set/2019	17.865	10.479	6.724	37,64%	5= 3.925 4= 1228 3= 871 2= 258 1= 442
Out/2019	20.297	11.234	6.859	33,79%	5= 3.894 4= 1.299 3= 939 2= 279 1= 448
Nov/2019	18.429	10.131	6.243	33,88%	5= 3.654 4= 1.112 3= 828 2= 222 1= 427
Dez/2019	20.540	11.544	7.149	34,81%	5= 4.079 4= 1.290 3= 935 2= 325 1= 520
Jan/2020	20.127	11.456	7.016	34,86%	5= 4.011 4= 1.216 3= 915 2= 324 1= 550

Fonte: Autora, a partir da extração de informações disponíveis na plataforma Consumidor.gov.br, disponíveis em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>. Acesso em 5 fev.

Depreende-se da análise da tabela acima que, em média, 35% (trinta e cinco por cento) das reclamações foram resolvidas no Estado de São Paulo, o que indica, além da eficácia parcial, a eficiência da plataforma, traduzida, também, nas quantidades de notas máximas atribuídas ao atendimento, denotando um grau elevado de satisfação do usuário.

Na contramão dessa perspectiva, como já abordado anteriormente, não foram identificadas plataformas digitais públicas destinadas efetivamente à conciliação no Estado de São Paulo.

Nesse sentido, note-se que, considerando a já atual digitalização dos processos judiciais, assim como a imposição da conciliação ou da mediação como etapas obrigatórias a

serem cumpridas antes da efetiva jurisdição (nos termos do artigo 334 do Código de Processo Civil), medida eficiente seria a implementação do procedimento no formato digital, por meio de plataforma pública sob os auspícios do próprio TJSP. Apesar disso, não foi observado nenhum movimento institucional nessa direção.

### 3.4.2 Análise das Plataformas Digitais Privadas

Com relação à plataforma digital privada MOL, constatou-se que não há dados disponíveis em seu sítio eletrônico que permitam aferir informações específicas acerca dos acordos realizados pela empresa, especialmente no Estado de São Paulo. Todavia, a amplitude e o sucesso de utilização da ferramenta pode ser verificada com a quantidade divulgada de acordos realizados, que somam mais de 54 mil<sup>113</sup>.

Quanto às outras plataformas que prestam o serviço de conciliação on-line, apesar de não estarem elencadas no sítio eletrônico do TJSP, verificou-se que as empresas “Vamos Conciliar”, “Conciliador Online” e a “Concilie Online” são as mais utilizadas, conclusão que se obtém ao abordar os acordos homologados judicialmente.

A empresa “Vamos Conciliar” informa que, atualmente, tramita em sua plataforma mais de um milhão de casos, realçando-se que o índice de acordos ultrapassa os 71% (setenta e um por cento).

Por sua vez, a empresa “Conciliador Online” não disponibiliza dados que permitam aferir a eficiência ou o sucesso da utilização da ferramenta, informando, apenas, que o processo de conciliação dura, em média, quinze dias<sup>114</sup>.

De acordo com o sítio eletrônico da “Concilie Online”<sup>115</sup>, a empresa já atuou em mais de trezentos e cinquenta mil casos em todo território nacional, destacando-se o índice de 82% (oitenta e dois por cento) de acordos firmados, 100% (cem por cento) deles homologados judicialmente, com resolução atingida no período de três a sete dias.

Como os números apresentados pelas plataformas digitais privadas não permitem o

---

<sup>113</sup> Disponível em:

[https://www.mediacaonline.com/?utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=institucional&utm\\_term=institucional&utm\\_content=ads\\_1&gclid=CjwKCAiAj-\\_xBRBjEiwAmRbqYoEg4HiAHbAuz6JfS4Rq5d7VzXbHonTt5JRCy2VpCCRMgILLUXWu2hoC8GkQAvD\\_BwE](https://www.mediacaonline.com/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=institucional&utm_term=institucional&utm_content=ads_1&gclid=CjwKCAiAj-_xBRBjEiwAmRbqYoEg4HiAHbAuz6JfS4Rq5d7VzXbHonTt5JRCy2VpCCRMgILLUXWu2hoC8GkQAvD_BwE). Acesso em: 6 fev. 2020.

<sup>114</sup> Disponível em: <http://conciliadoronline.com.br/default.aspx?pagecode=58>. Acesso em: 9 fev. 2020.

<sup>115</sup> Disponível em: <https://www.concilie.com.br/>. Acesso em: 9 fev. 2020.

desenvolvimento mais detalhado de informações, buscou-se, inversamente, identificar a existência de pedidos de desfazimento ou anulação de acordos eventualmente homologados judicialmente, ou mesmo acordos extrajudiciais obtidos pela via digital. Assim, a identificação de processos judiciais tendentes a afastar o acordo obtido revela as fragilidades do sistema.

Dessa forma, acessando-se o portal de serviços do TJSP (e-saj) em 9 de fevereiro de 2020, efetuou-se pesquisa na aba “consulta de julgados de 1º grau”, parametrizando-se a busca pelos termos “conciliação online” e “conciliação on-line”.

Assim, ao pesquisar o termo “conciliação online”, foram listados vinte e quatro processos que se referiram a litígios instalados antes da utilização da ferramenta digital, cujo emprego efetivou-se no curso da ação judicial.

Desses processos, somente um tratava de pedido de desconsideração do acordo, ou o seu desfazimento. Nesse caso, a autora alegava que o seu patrono, à época da fixação do acordo, sofria de moléstia grave, o que teria interferido na sua capacidade de autodeterminação e a autonomia de sua vontade. Diante das alegações, o Juízo, a fim de afastar a possibilidade de nulidade futura, desconsiderou o acordo e julgou o mérito da lide.

Seguindo a pesquisa, foi efetuada nova busca com os termos “conciliação on-line”, sendo listados sessenta e sete processos, todavia, nenhum deles tratava sobre eventual alegação de nulidade de acordo, ao contrário, tal qual a pesquisa antecedente, buscava-se a homologação de transação obtida digitalmente após a instalação do litígio.

Nota-se, com isso, que não foi identificado nenhum pedido de nulidade formal de acordo digital obtido por meio da conciliação on-line, o que denota a grande eficácia, eficiência e efetividade do procedimento eletrônico.

Todavia, foram identificados três casos, em Comarcas e Varas Judiciais distintas, porém patrocinadas pelo mesmo causídico, em que o instrumento de acordo digitalmente obtido teve sua utilização, aparentemente, desvirtuada<sup>116</sup>.

Tratam-se de ações subrogatórias de ressarcimento de indenização em que se tratou de ação regressiva de seguradora de veículos em face do segurado e do condutor. Nota-se que, imprópriamente, foi juntado ao processo pela autora o “Termo de Conciliação On-line sem acordo”, obtido após ação em curso. Destaca-se que o juiz, ao julgar a demanda, considerou e

---

<sup>116</sup> Apesar de não ser o foco do estudo, registrou-se a pesquisa, dada a relevância da constatação.

valorou o conteúdo descrito no mencionado termo, de modo a imputar a culpa ao corréu, uma vez que, na tratativa, restou demonstrada a sua pretensão de realizar acordo, além de que em momento algum teria contestado sua responsabilidade na ocorrência do fato, julgando a lide em favor da seguradora.

Nessa circunstância, vale a reflexão sobre o uso ilegal da tratativa impulsionada pela via digital, pois que, inadvertidamente, inflige o princípio da confidencialidade, tão caro ao instituto da autocomposição. Nota-se que, nem mesmo o magistrado ateu-se a essa regra, disposta expressamente no Código de Processo Civil, que, em seu artigo 166, § 1º, impede a utilização de informações produzidas no curso do procedimento, a não ser por expressa deliberação das partes. Assim, jamais a negociação (in)frutífera da via conciliatória poderia ter seus termos informados para qualquer fim, muito menos a produção de prova em sede processual, que, repisa-se, é ilegal.

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

§ 1º A **confidencialidade** estende-se a **todas as informações** produzidas no curso do procedimento, cujo teor **não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes**.

[...]. (grifos nossos)

De qualquer forma, a despeito dessas últimas considerações sobre o uso ilegal da autocomposição, que se revelam como excepcionalidades diante da magnitude e abrangência da ferramenta, vale apontar que foi identificado somente um processo em que se discutiu a validade do acordo.

Pesquisados também os termos “conciliador on-line” e “conciliador online”, foram identificados onze processos cujos termos de acordo foram homologados judicialmente, sem nenhum questionamento sobre a validade do termo em si.

Esse mesmo resultado foi identificado com a pesquisa do termo “concilie online”, que indicou dez processos homologados, sem nenhum litígio que questionasse o acordo. Pesquisando o termo “vamos conciliar” não foi identificada nenhuma homologação ou processo judicial atrelado à busca.

Assim, considerando que praticamente inexitem discussões judicializadas acerca da validade do acordo obtido pela via digital, é possível afirmar a grande eficácia e efetividade das plataformas digitais voltadas à conciliação on-line, pois que, diante da infinidade de ajustes, somente em um processo identificou-se o levantamento de validade do acordo.

Outra linha de raciocínio que indica a eficácia da conciliação on-line é o fato de que, ao pesquisar os termos (“conciliação on-line” e infrutífera) ou (“conciliação online” e infrutífera) no Portal de Serviços e-saj do TJSP, não se identificou nenhum processo iniciado a partir da tentativa infrutífera de acordo obtido pela via digital.

Com isso, pode-se inferir que (1) a quantidade de tentativas infrutíferas de acordo é baixa e, por isso, não há processos judicializados, (2) não há tentativas infrutíferas de acordo e, por isso, não há processos judicializados, e (3) as petições iniciais dos processos judicializados não mencionaram as tentativas de conciliação on-line que restaram infrutíferas. As duas primeiras hipóteses indicam a eficácia, eficiência e a efetividade da ferramenta digital, apesar de ser improvável a inexistência de tentativas infrutíferas de acordo, sendo que a terceira indica uma variável que, apenas, diminui o grau de confiabilidade da afirmação anterior, sem, todavia, invalidá-la.

## CONCLUSÃO

Como visto, o estudo apontou que, sob o aspecto social do conflito, o grande desafio da sociedade atual é encontrar mecanismos que permitam colocar termo às disputas com a urgência temporal que o mundo pós-moderno requer.

Essa visão torna-se imperiosa ao se entender o conflito como forma positiva de socialização, pois que, no mesmo tempo em que causa tensão entre pessoas ou grupos, constitui fator de desenvolvimento das relações sociais na medida em que esses atores se permitem construir em conjunto a solução para sua disputa, no caso da autocomposição, ou a imposição da decisão pelo Estado, no caso da jurisdição.

O fato é que os conflitos jamais podem ser negligenciados pelo Estado, pois, nesse caso, a aplicação da vingança privada poderia ser medida imposta nesses vácuos de poder estatal. Pior ainda, ao se entender a sociedade como um todo, equiparada a um organismo sistêmico, a ausência recorrente do Estado em resolver os litígios ou promover a autocomposição pode conduzir a sociedade à anomia e dissolver sua malha, pois o adequado tratamento do conflito, e não o conflito em si, é que constitui o fator de coesão social.

Aliado a esse contexto, vale a inferência de que as sociedades mais complexas tendem a desenvolver maiores conflitos interpessoais na mesma proporção em que as pessoas encontram-se afastadas do interesse coletivo e concentradas em sua individualidade.

Esse sintoma da pós-modernidade caracteriza os conflitos pela urgência e necessidade de soluções rápidas, efetivas e acessíveis a todos, pois as relações sociais na atualidade são marcadas pela efemeridade e pelo individualismo que, por suas vezes, conduzem ao consumismo exacerbado como forma de satisfação pessoal e se traduzem na alta volatilidade dos paradigmas sociais, fragilizando as relações interpessoais.

Nessa realidade, a tecnologia da informação e da comunicação nos meios digitais permeia toda a sociedade, que está conectada diuturnamente e em tempo real. A tecnologia digital e a conexão à rede mundial de computadores possibilita às pessoas acompanharem os eventos mesmo distantes, reduzindo, portanto, o espaço e o tempo, atendendo, sob esse aspecto, a necessidade individual ligada às urgências.

Nesse sentido, a virtualização do espaço social é uma consequência já sentida nos tempos atuais, tendente à grande ampliação no futuro muito próximo, o que determina a necessidade de interação com essa nova linguagem como forma efetiva de ação comunicativa.

Logo, o uso da tecnologia e da internet como ferramentas para solucionar, ou tratar adequadamente, os conflitos é medida que se impõe a todos, em especial ao Estado, enquanto ente regulador da coesão social na nova sociedade da comunicação.

A interação digital dos mecanismos jurisdicionais, voluntários ou não, com o próprio cidadão é uma necessidade atual que constitui vetor de mobilização das políticas públicas como mecanismo de implementação do direito de acesso à (J)justiça.

Nessa realidade, o estudo ressaltou que a solução pacífica das controvérsias por meio da autocomposição, com a intervenção de um terceiro imparcial, é um mecanismo que precede a contenciosidade, seguindo, ambos, na atualidade, a realidade da digitalização dos procedimentos. No caso da jurisdição estatal, o processo de digitalização e automatização permeia o próprio Poder Judiciário, fato que não ocorre nos casos de jurisdição voluntária, que dependem da atuação de plataformas digitais privadas.

O estudo apontou, também, após a compreensão dos mecanismos da conciliação e da mediação, que a conciliação implementada por meio de plataformas digitais, conciliação on-line, tem maior campo de abrangência e indicação quando direcionada a formas específicas de conflitos, quando distantes os fatores que demandam a continuidade das relações interpessoais entre os atores divergentes, a exemplo de conflitos em família, que exigem o tratamento mais relacionado à mediação, ao contrário dos conflitos relacionados precipuamente ao direito do consumidor, como em relações bancárias, telefonia, internet, ou mesmo em questões trabalhistas, bem correlacionadas à conciliação, mais ainda no formato on-line.

Com isso, os meios eletrônicos de solução de conflitos (MESCs) se apresentam mais adequados diante de uma sociedade ativa, inovadora e tecnológica, pois possibilitam resoluções de demandas com o mesmo dinamismo e celeridade que são exigidos nessa realidade.

Na mesma linha, o estudo indicou que os acordos obtidos pela via digital vêm sendo formalmente reconhecidos como títulos executivos, assentando a necessária segurança jurídica a esses institutos, cujos princípios de aplicação alcançam maior amplitude ao se avaliarem os postulados da imparcialidade, até mesmo neutralidade, do conciliador, além da expressa obediência à autonomia de vontade das partes na via digital.

Destarte, ao considerar as vantagens e limitações de aplicação das plataformas digitais de conciliação, a adaptabilidade, economia de tempo e de custos foram fatores que

apontaram benefícios da ferramenta. Todavia, a limitação da comunicação interpessoal pela via digital constitui regra restritiva, diretamente relacionada ao acesso aos equipamentos adequados para proporcionar todos os níveis de comunicação. Outro ponto de restrição é o fato de que nem todas as pessoas estão incluídas digitalmente na sociedade, destacando-se o afastamento, em especial, nas áreas rurais e por populações mais carentes.

Nessa direção, o trabalho indicou a necessidade de atuação mais incisiva do poder público no sentido de possibilitar acesso aos meios digitais e internet por toda a população, com a ampliação, por exemplo, do Programa ACESSA-SP.

Analisando as plataformas digitais em si, verificou-se que as ferramentas da iniciativa privada não estão cadastradas em sua totalidade no endereço eletrônico do TJSP, afastando-as, de alguma forma, do conhecimento do grande público que acessa o sítio do Poder Judiciário. Verificou-se que apenas uma delas consta devidamente registrada, apesar de terem sido exploradas neste trabalho, ao todo, quatro plataformas digitais privadas.

Constatou-se, também, que, no Estado de São Paulo, não existem plataformas digitais públicas de conciliação on-line, o que poderia ser implementado como via opcional no âmbito do próprio processo eletrônico ou por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos do TJSP, todavia, não foi identificada nenhuma iniciativa nessa direção.

Nota-se que a efetivação de uma plataforma pública poderia contribuir sobremaneira com a ampliação dos MESCs, especialmente ao considerar as estatísticas positivas das plataformas digitais públicas destinadas ao registro de reclamações e aproximação entre consumidor e fornecedor.

Mais ainda, ao se verificarem os resultados das plataformas digitais privadas, observou-se inexistirem processos judiciais que questionem a validade dos acordos obtidos pela via digital, nem mesmo processos iniciados a partir da tentativa infrutífera da conciliação on-line.

Tais observações permitem inferir a grande eficácia da conciliação on-line na medida em que os acordos são realizados, assim como a eficiência do procedimento empregado, relacionado ao tempo e ao custo para obtenção do acordo, além da efetividade das autocomposições pela via da conciliação on-line nas plataformas digitais privadas, dado que praticamente inexistem questionamentos judiciais sobre sua validade, indicando que os ajustes são cumpridos. Porém, na contramão dessa direção, há aparente omissão do poder público ao não implementar oficialmente em seus sistemas eletrônicos a via autocompositiva, o que daria

maior abrangência à ferramenta.

De modo geral, pode-se afirmar, a partir de tudo o que foi estudado e exposto, a validade da conciliação on-line como mecanismo eficaz, eficiente e efetivo, parcialmente implementado, na solução dos conflitos na sociedade contemporânea, em que a comunicação constitui um dos principais vetores da democracia.

## REFERÊNCIAS

ALCALÁ-ZAMORA Y CASTILLO, Niceto. *Proceso, autocomposición y autodefensa: contribución al estudio de los fines del processo*. México : UNAM, 2000.

ARISTÓTELES. *Ética a Nicômaco*, Trad.:BINI, Edson. São Paulo: Edipro, 2009. 320p.

ARNAUD, André-Jean; DULCE, Maria José Fariñas. *Introdução à análise sociológica dos sistemas jurídicos*. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

AZEVEDO, André Gomma. *Fatores de efetividade de processos de resolução de disputas: uma análise sob a perspectiva construtivista*. Disponível em: <http://www.trt10.jus.br/institucional/informacoes/conciliacao/artigos/artigoANDREFatoresdeefetividade.pdf>. Acesso em: 15 out. 2018.

BACELLAR, Roberto Portugal. *Juizados especiais: a nova mediação paraprocessual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

BACELLAR, Roberto Portugal. *O Poder Judiciário e o Paradigma da Guerra na Solução dos Conflitos*. In: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (coords.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

BARBOSA, Rui. *Oração aos Moços*. 5ª. Ed. Rio de Janeiro: Fundação Casa Rui Barbosa, 1997.

BARCELLOS, Ana Paula de. *A eficácia jurídica dos princípios constitucionais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

BAUMAN, Zygmunt. *Comunidade: a busca por segurança no mundo atual*. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003. Título original: *Community: seeking safety in na insecure world*.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade Líquida*. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. *O Mal Estar na Pós-Modernidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1998.

BIRNBAUM, Pierre. Conflitos. In: BOUDON, Raymond. *Tratado de Sociologia*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO FEDERAL E DA REFORMA DO ESTADO. *Plano diretor da reforma do aparelho do Estado*. Brasília, 1995.

BRASIL. SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). Arguição de descumprimento de preceito fundamental. União homoafetiva e seu reconhecimento como instituto jurídico.

Proibição de discriminação das pessoas em razão do sexo. Arguição de descumprimento de preceito fundamental nº 132/RJ. Requerente Governador do Estado do Rio de Janeiro. Relator Ministro Ayres Britto. 5 de maio de 2011. Disponível em: <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=628633>. Acesso em: 24. ago. 2019.

BRASIL. SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). Ação Direta de Inconstitucionalidade. União homoafetiva e seu reconhecimento como instituto jurídico. Proibição de discriminação das pessoas em razão do sexo. Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4277/DF. Requerente Procuradora-Geral da República. Relator Ministro Ayres Britto. 5 de maio de 2011. Disponível em: <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=628635>. Acesso em: 24. ago. 2019.

CAHALI, Francisco José. *Curso de arbitragem – mediação, conciliação*, Resolução CNJ 125/2010. São Paulo: RT, 2011.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Juízes Legisladores?* Tradução de Carlos A. Álvaro de Oliveira. Porto Alegre: Sergio Fabris editor, 1999.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. Tradução de Roneide Venâncio Majer. In: A era da informação: economia, sociedade e cultura. Vol.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do processo*. 19 ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *CNJ apresenta nova plataforma de mediação digital com o sistema financeiro*. Brasília: Agência de notícias CNJ, 2018. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-apresenta-nova-plataforma-de-mediacao-digital-no-sistema-financeiro/>. Acesso em: 7 jan. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em números 2019 ano-base 2018*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf). Acesso em 6 jan. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial*. AZEVEDO, André Gomma de (Org.), 6ª ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 11 jan. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Movimento pela Conciliação*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/>. Acesso em: 7 jan. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Projeto Movimento pela conciliação: manual de implementação*, 2006.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). 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/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>. Acesso em: 15 jan. 2019.

CONSUMIDOR.GOV.BR. *Balanço Consumidor.gov.br* Reclamações de consumo em 2018. 2019.

CORREIA, José Carlos. *Sociedade e Comunicação: estudos sobre jornalismo e identidades*. Covilhã, 2005.

COSER, Lewis A.. *Le funzioni del conflitto sociale*. Milano: Feltrinelli, 1967.

COSER, Lewis A.. Conflito. In: BOTTOMORE, Tom; OUTHWAITE, William. *Dicionário do pensamento social do século XX*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996.

COSTA, Alexandre Araújo. Cartografia dos métodos de composição de conflitos. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. v.3. Brasília: Unb, 2004.

DEUTSCH, Morton. *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*. New Haven: Yale University Press, 1973.

DEUTSCH, Morton. A resolução do conflito: processos construtivos e destrutivos. OLIVEIRA, Arthur Coimbra (trad.); MENDES, Francisco Schertel (rev.). In: AZEVEDO, André Goma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. vol. 3. Brasília: Grupo de Pesquisa Unb, 2003.

DEUTSCH, Morton. A resolução do conflito: processos construtivos e destrutivos. Traduzido por Arthur Coimbra de Oliveira revisado por Francisco Schertel Mendes. In: AZEVEDO, André Goma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. vol. 3. Brasília: Grupo de Pesquisa Unb, 2004.

DIDIER JUNIOR, Fredie. *Curso de Direito Processual Civil*. 19 ed. V. 1. Salvador: Jus Podivm, 2017.

DYER, Witheford (1999) *Cyber-Marx: Ciclos e circuitos de luta no capitalismo de alta tecnologia*. Chicago: Illinois Press. 1999.

DURKHEIM, Émile. *Da divisão do trabalho social*. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

DUSSEL, Enrique. *Ética da libertação: na idade da globalização e da exclusão*. Petrópolis: Vozes, 2012.

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

ENGELS, Friedrich. *A origem da família, da propriedade privada e do Estado*. 9 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1982.

ERICSSON. *10 hot consumer trends 2019*. Disponível em: <https://www.ericsson.com/en/trends-and-insights/consumerlab/consumer-insights/reports/10-hot-consumer-trends-2019#trend1awareables>. Acesso em 24 Ago 2019.

FARIA, José Eduardo. *Justiça e conflito: os juízes em face dos novos movimentos sociais*. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1992.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões*. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

FOLBERG, Jay; TAYLOR, Alison. *Mediation: a comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. San Francisco: Jossey-bass, 1984.

FREUND, Julien. *Sociología del conflicto*. Madrid: Ministerio de Defensa, Secretaria General Técnica. D.L., 1995.

GAJARDONI, Fernando da Fonseca; ROMANO, Michel Betenjane; LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. O gerenciamento do processo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano. (coord.). *Mediação e gerenciamento do processo*. São Paulo: Atlas, 2008.

GARCEZ, José Maria Rossani. *Negociação. Adrs. Mediação. Conciliação e arbitragem*. 2 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003.

GOMES, Cibele. O universo da sociedade da comunicação e da informação: um sentido da história e uma problemática atual. *Revista Tecnologia e Sociedade*, Vol. 3, nº 4. Paraná, 2007.

GOMES, Paulo de Tarso. A sociedade da comunicação e seus processos constituintes: ciberespaço, comunidades e ontologias. *Anped*, GT16, 2007– Educação e Comunicação. Disponível em: <http://www.anped.org.br/biblioteca/item/sociedade-da-comunicacao-e-seus-processos-constituintes-ciberespaco-comunidades-e>. Acesso em: 7 ago. 2018.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. In: *Escola Nacional da Magistratura*, Brasília, v. 2, n. 5, p. 22-27, abr. 2008.

GRINOVER, Ada Pellegrini. A inafastabilidade do controle jurisdicional e uma nova modalidade de autotutela (parágrafos únicos dos artigos 249 e 251 do Código Civil). *Revista Brasileira de Direito Constitucional*, n.10, julho-dezembro de 2007. Disponível em: <<http://www.esdc.com.br/RBDC/RBDC-10/RBDC-10-007-INDICE.htm>>. Acesso em: 15 out. 2018.

HABERMAS, Jürgen. *A ética da discussão e a questão da verdade*. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

HABERMAS, Jürgen. *A ética do discurso*. Vol. 3. Lisboa: Edições70, 2014.

HABERMAS, Jürgen. *A teoria da ação comunicativa. Razão e racionalização da sociedade*. Boston: Beacon Press, vol 1, 1984.

HABERMAS, Jürgen. *Consciência Moral e Agir Comunicativo*. Trad. ALMEIDA, Guido A. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HABERMAS, Jürgen. *Teoria do agir comunicativo*. Sobre a crítica da razão funcionalista. Boston: Beacon Press, vol 2, 1987.

HADDAD, Eneida Gonçalves de Macedo. O acesso à justiça: para além do instituído. In: *Revista Brasileira de Ciências Criminais*. Ano 13. (53), p. 334-357. São Paulo: Revista dos Tribunais, set. out. 2005.

HADDAD, Eneida Gonçalves de Macedo. *Centros integrados de cidadania: desenho e implantação de política pública(2003/2005)*. 2006. 124 f. Relatório final: concursos nacionais de pesquisas aplicadas em justiça criminal e segurança pública. Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), 2006.

HADDAD, Eneida Gonçalves de Macedo; SINHORETTO, Jaqueline; PIETROCOLLA, Luci Gati. *Justiça e segurança na periferia de São Paulo*. São Paulo: IBCCrim, 2003.

HADDAD, Eneida Gonçalves de Macedo; MUNIZ, Cibele Cristina Baldassa. Repensando a administração da Justiça. In: SILVEIRA, Vladimir Oliveira da; MEZZARROBA, Orídes (Coord.); MAILLART, Adriana S.; MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug et al (org.). *Justiça e [o Paradigma da] Eficiência*. Coleção: Justiça, Empresa e Sustentabilidade [vol. 1]. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 110-125.

HAYNES, John M.; MARODIN, Marilene. *Fundamentos da mediação familiar*. Porto Alegre: Artes Medicas, 1996.

HOBBS, Thomas. *Leviatã: ou matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil*. Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Nova Cultural, 1999.

HOPPE, Sabrina; LOETSCHER, Tobias; MOREY, Stephanie A.; BULLING, Andreas. Eye movements during everyday behavior predict personality traits. *Frontiers in Human Neuroscience*. v. 12, ano 2018. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fnhum.2018.00105/full>. Acesso em: 24. Ago. 2019.

HOUAISS, Antônio et al. *Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua 2018. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631_informativo.pdf). Acesso em: 15 jan. 2020. ISBN 978-85-240-4481-6.

KANT, Immanuel. *Metafísica dos costumes*. Tradução de [primeira parte] Clélia Aparecida Martins, [segunda parte] Bruno Nadal, diego Klosbau e Monique Hulshof. Petrópolis: Vozes; Bragança Paulista: Editora Universitária São Francisco, 2013.

LAPLANTINE, François. *Aprender antropologia*. São Paulo: Brasiliense, 2005.

LARAIA, Roque de Barros. *Cultura: um conceito antropológico*. 22ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed. 2008

LEMOS, André; LÉVY, Pierre. O Futuro da Internet: Em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Paulus. 2010.

LENZI, Cristiano Luis. *Democracia, justiça e cultura política da sustentabilidade*. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Etica/7\\_lenzi.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Etica/7_lenzi.pdf), Acesso em: 19 fev. 2019.

LEVY Fernanda Rocha Lourenço. *Guarda dos filhos: os conflitos no exercício do poder familiar*. São Paulo. Atlas 2008.

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. Trad. COSTA, Irineu. São Paulo: Ed.34, 1999.

LEWIN, Kurt. *Teoria de campo em ciência social*. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1965.

LIEBMAN, Tullio Enrico. *Embargos do Executado – oposições de mérito no processo de execução*. São Paulo: Saraiva, 1968.

LYRA FIHO, Roberto. *O que é Direito*. 17ª ed. São Paulo: Brasiliense, 2006.

MAILLART, Adriana Silva; OLIVEIRA, Virginia Grace M. de. A autonomia das decisões autocompositivas de solução de controvérsias: entre a liberdade e os limites sociais. In: CONGRESSO NACIONAL DA FEPODI. 3. 2014. São Paulo. Anais do III Congresso Nacional da FEPODI, São Paulo: Clássica, 2015, p. 1255-1260. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0By3WmoFAQ0z9WHJaMF90ZjBLN0U/view>. Acesso em 23 Ago 2019.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; POSSATO, Karim Regina Nascimento. A Constituição de 1988, o Poder Judiciário e o Acesso à Justiça. In: *Trinta anos da Constituição Federal*. 1ª ed. São Paulo: Cedes, 2018.

MARTÍN, Nuria Beloso. Reflexiones sobre mediación familiar: algunas experiencias em el derecho comparado. In: *Revista de Direito Privado*. n.º. 24, out.-dez, 2005.

MARX, Karl. *Manifesto do partido comunista*. Petrópolis:Vozes, 2008.

MASLOW, Abraham H. *Introdução à Psicologia do Ser*. Rio de Janeiro: Eldorado,1968.

MATTOS, José Roberto Abreu de. O conceito de justiça no pensamento de Santo Agostinho: algumas reflexões. *Coletânea*, v. 15, n. 29. Faculdade São Bento do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2016.

MATURANA, R. Humberto. *Cognição, ciência e vida cotidiana*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2001, 203p.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. v.2. Brasília: Grupos de pesquisa, 2003.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. v.3. Brasília: Grupos de pesquisa, 2004.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Manual de mediação judicial*. AZEVEDO, André Gomma (org.). Brasil, 2012. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliação/doc/Manual\\_Mediacao\\_MJ.pdf](http://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliação/doc/Manual_Mediacao_MJ.pdf)>. Acesso em 15 jan.2019.

MONTEIRO. Leandro Pinho. Diferenças entre AR e VR, *Universidade da Tecnologia*. Disponível em: <https://universidadedatecnologia.com.br/diferencas-entre-ar-e-vr/>. Acesso em: 24. ago. 2019.

MOORE, Christopher. *O processo de mediação*. Porto Alegre: Ed. Artes Médicas, 1998.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!* 3 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

MULLER, Jean-Marie. *O princípio de não-violência: percurso filosófico*. Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

MÜLLER, Julio Guilherme . *A negociação no novo Código de Processo Civil: novas perspectivas para a conciliação, para a mediação e para as convenções processuais*. In: Lucas Buriel de Macêdo; Ravi Peixoto; Alexandre Freire. (Org.). Novo CPC doutrina selecionada, volume 1: parte geral. 1 ed.Salvador: Juspodivm, 2015, v. 1.

MUÑOZ, Helena Soletto. La mediación: método de resolución alternativa de conflictos en el proceso civil español. In: *Revista Eletrônica de Direito Processual*. Ano 3, Vol. 3. Jan-Jun 2009.

Núcleo de Mediação de Conflitos na Avenida Luís Dumont Villares dá continuidade às ações na região. *A Gazeta da Zona Norte*, São Paulo, 26 maio 2012. Disponível em: <<http://www.gazetazn.com.br/index1.asp?bm=m&ed=71&s=87&ma=327&c=0&m=0>>. Acesso em: 15 out 2018.

NOHARA, Irene Patrícia. *Direito Administrativo*, 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2012.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Resolução 217 (III) A, de 10 de dezembro de 1948. Disponível em: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/217\(III\)&Lang=E](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/217(III)&Lang=E). Acesso em: 6 jan.2020.

OUTHWAITE, William; BOTTOMORE, Tom. *Dicionário do pensamento social do século XX*. Rio de Janeiro: Zahar, 1996.

PAESANI, Liliana Minardi (coord). *O direito na sociedade da informação*. São Paulo: Atlas, 2007.p.62.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Mediação: a redescoberta de um velho aliado na solução de conflitos. In: PRADO, Geraldo (org.). *Acesso à justiça: efetividade do processo*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *A mediação e a necessidade de sua sistematização no processo civil brasileiro*. Revista de Direito da Defensoria Pública, Rio de Janeiro, 2012, ano XXIV, n. 25

PINTO, Luiz de Aguiar Costa. *Lutas de famílias no Brasil*. introdução ao seu estudo. 2ª ed. São Paulo: Nacional, 1980.

PLATÃO. *A República*. Trad. BURATI, Heloísa da Graça. São Paulo, Rideel, 2005. 287p.

POSSATO, Fabio Antunes; MAILLART, Adriana Silva. Os direitos humanos fundamentais de desenvolvimento e acesso à justiça sob o prisma da dignidade humana. In: *25 anos da Constituição Cidadã: os atores sociais e a concretização sustentável dos objetivos da República*. XXII Encontro Nacional do Conpedi/ Unicuritiba, 2013, Paraná, 2013.

POSSATO, Karim R.N. *A eficácia da conciliação na resolução dos conflitos em família*. Monografia para obtenção do título de Bacharel em Direito, Universidade Nove de Julho, 2012

RODRIGUES, Sandra Mara de Araújo. *Mediação e cidadania: Programa Mediação de Conflitos: ano 2010*. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010.

RODRIGUES, Sílvio. *Direito Civil*. Direito de Família. vol. 6. 21ª ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 1995.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. *A Prática da mediação e o acesso à justiça*. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2007.

SALES, Lilia Maia de Moraes. Processo de inovação social efetivador da dignidade humana – o estudo teórico e prático da mediação de conflitos como mecanismo de empoderamento humano. In: BAEZ, Narciso Leandro Xavier; BRANCO, Gerson Luiz Carlos; PORCIUNCULA, Marcelo (org.). *A problemática dos Direitos Humanos Fundamentais na América Latina e na Europa: desafios materiais e eficaciais*. Joaçaba: Unoesc, 2012.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey. 2003.

SALES, Lilia Maia de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. Mediação de conflitos sociais, polícia comunitária e segurança pública. *Anais do XVII Congresso Nacional do CONPEDI*. Salvador, 2008. p.5454-5468.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. *O que é mediação de conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SANCHEZ, Helena Nadal. La mediación: una panorâmica de sus fundamentos teóricos. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, Rio de Janeiro, ano 4., v. 5., p. 116-145, jan/jun, 2010. Disponível em: [http://www.redp.com.br/edicao\\_05.htm](http://www.redp.com.br/edicao_05.htm). Acesso em: 20 mai.2019.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da justiça*. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência*. São Paulo: Cortez, 2007.

SANTOS, Boaventura de Sousa; MARQUES, Maria Manuel Leitão; PEDROSO, João. Os tribunais nas sociedades contemporâneas. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, São Paulo, v.11 n.30, fevereiro 1996. Disponível em: <[http://portal.anpocs.org/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=207:rbc-30&catid=69:rbc&Itemid=399](http://portal.anpocs.org/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=207:rbc-30&catid=69:rbc&Itemid=399)>. Acesso em: 10 fev. 2019.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Notas sobre a história jurídico-social de Pasárgada. In: Souto, Cláudio e Falcão, Joaquim (orgs.). *Sociologia e direito: textos básicos para a disciplina de sociologia jurídica*. São Paulo: Pioneira, 1980. p. 107-117.

SANTOS, Marcos André Couto. O Direito como meio de pacificação social: em busca do equilíbrio das relações sociais. *Revista da Procuradoria Geral do INSS*, Brasília, v. 7, n.4, p.77-88, jan/mar, 2001.

SANTOS, Milton. *A natureza do espaço: técnica e tempo. Razão e emoção*. São Paulo: Hucitec, 1996.

SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988*. 3 ed, Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004.

SCHNITMAN, Dora Freid; LITTLEJOHN, Stephey. *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SEN, Amartya. *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SILVA, José Afonso da. *Aplicabilidade das normas constitucionais*. 4ª ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

SILVEIRA, Vladimir Oliveira da; e ROCASOLANO, Maria Mendez. *Os Direitos Humanos: conceitos, significados e funções*. São Paulo: Saraiva, 2010.

SILVEIRA, Vladmir Oliveira da; MEZZARROBA, Orides (Coord.); MAILLART, Adriana S.; MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug et al (org.). *Justiça e [o Paradigma da] Eficiência*. Coleção: Justiça, Empresa e Sustentabilidade [vol. 1]. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

SIQUEIRA JR, Paulo Hamilton. *O direito na sociedade da informação*. FMU Direito: Revista do Curso de Direito do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas – UniFMU, ano XVII, n.25, 2003.

SIMMEL, Georg. *Sociologia*. São Paulo: Ática, 1983.

SIMMEL. O conflito como sociação. *Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*. v. 10, n. 30, p. 568-573. ISSN 1676-8965. Disponível em: <http://www.cchla.ufpb.br/rbse/SimmelTrad.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2018.

SOUZA, Ludmilla. Robôs são alternativas para melhorar sistemas de atendimento ao consumidor. *Agência Brasil*, São Paulo, 15 março 2018. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-03/robos-sao-alternativas-para-melhorar-sistemas-de-atendimento-ao-consumidor>. Acesso em: 24. ago. 2019.

SOUZA, Marcelo Lopes de. *ABC do desenvolvimento urbano*. 2 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. São Paulo: Método, 2008.

SZABÓ, I. ; SILVA, R.R.G. *Informação e inteligência coletiva no ciberespaço: uma abordagem dialética*. Ciência & Cognição. Vol.11, 2007.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO (TJSP). *TJSP expande uso de robôs que automatizam tarefas*. Notícias, 28/02/2019. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=55927>. Acesso em: 27 jan. 2020.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

URY, William. *Como chegar ao sim com você mesmo*. Tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.

VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito Civil: Teoria geral das obrigações e teoria geral dos contratos*. v.2. São Paulo, Atlas, 2002.

VIRILIO, Paul. *Guerra pura: a militarização do cotidiano*. São Paulo: Unicamp, 1986.

WARAT, Luis Alberto. *Ecologia, psicanálise e mediação*. In: WARAT, Luis Alberto (Org.). *Em nome do acordo: a mediação no direito*. RODRIGUES, Julieta(trad.). Buenos Aires: Almed, 1999.

WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: RT, 1988.

WATANABE, Kazuo. A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. In: GRINOVER, Ada Pellegrini, et al (coord.). *Mediação e gerenciamento do processo*. São Paulo: Atlas, 2008.

WATANABE, Kazuo. *Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses*. In: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (coords.). *Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro :Forense, 2011.

WEBER, Max. *Economia e Sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva*. Brasília: UnB, 1999, v.1.

WEBER, Max. *Economia e Sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva*. Brasília: UnB, 2004, v.2.