XXVII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI PORTO ALEGRE – RS

ACESSO À JUSTIÇA I

SANDRA REGINA MARTINI

SÉRGIO HENRIQUES ZANDONA FREITAS

DARCI GUIMARÃES RIBEIRO

Copyright © 2018 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina
Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás
Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG – Minas Gerais
Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS – Sergipe
Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul
Secretário Executivo - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - Unimar/Uninove – São Paulo

Representante Discente – FEPODI
Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo

Conselho Fiscal:
Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro
Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC – Santa Catarina
Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP – São Paulo
Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF – Distrito Federal (suplente)
Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP – São Paulo (suplente)

Secretarias:
Relações Institucionais
Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - IMED – Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR – Ceará
Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM– Distrito Federal
Relações Internacionais para o Continente Americano
Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG – Goías
Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia
Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão
Relações Internacionais para os demais Continentes
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná
Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo
Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB – Paraíba

Eventos:
Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch UFSM – Rio Grande do Sul
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho Unifor – Ceará
Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta Fumec – Minas Gerais

Comunicação:
Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro UNOESC – Santa Catarina
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali – Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC – Minas Gerais

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP – Pernambuco

---

A174

Acesso à justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/ UNISINOS

Coordenadores: Sandra Regina Martini; Sérgio Henriques Zandona Freitas; Darci Guimarães Ribeiro. – Florianópolis: CONPEDI, 2018.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-683-3
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Tecnologia, Comunicação e Inovação no Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. XXVII Encontro Nacional do CONPEDI (27 : 2018 : Porto Alegre, Brasil).

CDU: 34

Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Porto Alegre – Rio Grande do Sul - Brasil
http://unisinos.br/novocampuspoa/

XXVII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI PORTO ALEGRE – RS

ACESSO À JUSTIÇA I

Apresentação

É com muita satisfação que apresentamos o Grupo de Trabalho (GT) denominado "ACESSO À JUSTIÇA I" do XXVII Congresso Nacional do CONPEDI Porto Alegre/RS promovido pelo CONPEDI em parceria com a Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), com enfoque na temática "Tecnologia, Comunicação e Inovação no Direito", o evento foi realizado entre os dias 14 e 16 de novembro de 2018 no Campus de Porto Alegre, Av. Dr. Nilo Peçanha, 1600 / Bairro Boa Vista - Porto Alegre/RS.

Trata-se de publicação que reúne artigos de temas diversos atinentes ao Direito Processual e técnicas de resolução alternativa de conflitos, o acesso a jurisdição e suas implicações, os direitos humanos e sociais, além de estudos para sua efetivação, apresentados e discutidos pelos autores e coordenadores no âmbito do Grupo de Trabalho e Linha de pesquisa. Compõe-se de artigos doutrinários, advindos de projetos de pesquisa e estudos distintos de vários programas de pós-graduação do país, que colocam em evidência para debate da comunidade científica assuntos jurídicos relevantes.

Assim, a coletânea reúne gama de artigos que apontam questões relativas ao acesso crítico criminal da justiça: a possibilidade do delegado de polícia conceder liberdade ao preso que não tenha condições mínimas de efetuar o recolhimento da fiança; a ação civil pública como instrumento para efetivação do direito à educação; a cidadania inclusiva e a garantia de amplo acesso à justiça no Brasil; a dejudicialiazação dos conflitos e a desburocratização da justiça como alternativas para desobstruir o judiciário e melhorar o acesso à justiça; a democratização do acesso à justiça para pessoas com deficiência física no Brasil: avanços e desafios; a mediação como instrumento para o acesso a justiça; a utilização dos precedentes judiciais como uma inovação para a promoção do acesso à justiça; acesso à justiça: reflexão teórica da acessibilidade e as modificações impostas pela legislação processual; alienação parental: a objetificação dos filhos como forma de violação da dignidade humana no seio familiar; as ondas renovatórias de acesso à justiça à luz da tradição gadameriana; conflito entre a execução fiscal e o incidente de desconsideração da personalidade jurídica: solução à luz do Constituição Federal de 1988 (acesso à justica); descolonização e acesso à justiça: perspectivas para uma práxis emancipatória; justiça multiportas: apontamentos sob uma perspectiva do paradigma procedimentalista; o acesso à justiça dos hipossuficientes na nova ação possessória; o adolescente transexual no judiciário brasileiro: crises e objeções ao

acesso à justiça; o direito fraterno como base da mediação de conflitos e caminho para a pacificação social; whatsapp e a sua utilização na mediação.

Em linhas gerais, os textos reunidos traduzem discursos interdisciplinares maduros e profícuos. Percebe-se uma preocupação salutar dos autores em combinar o exame dos principais contornos teóricos dos institutos, aliando a visão atual da jurisprudência com a prática jurídica dos estudiosos do Direito. A publicação apresentada ao público possibilita acurada reflexão sobre tópicos avançados e desafiadores do Direito Contemporâneo. Os textos são ainda enriquecidos com investigações legais e doutrinárias da experiência jurídica estrangeira a possibilitar um intercâmbio essencial à busca de soluções para as imperfeições do sistema processual civil brasileiro e de acesso à justiça.

O fomento das discussões a partir da apresentação de cada um dos trabalhos ora editados, permite o contínuo debruçar dos pesquisadores do Direito visando ainda o incentivo aos demais membros da comunidade acadêmica à submissão de trabalhos aos vindouros encontros e congressos do CONPEDI.

Sem dúvida, esta publicação fornece instrumentos para que pesquisadores e aplicadores do Direito compreendam as múltiplas dimensões que o mundo contemporâneo assume na busca da conjugação da promoção dos interesses individuais e coletivos para a consolidação de uma sociedade dinâmica e multifacetada.

Na oportunidade, os Organizadores prestam sua homenagem e agradecimento a todos que contribuíram para esta louvável iniciativa do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI), em especial, a todos os autores que participaram da presente coletânea de publicação, em especial, pelo comprometimento e seriedade demonstrados nas pesquisas realizadas e na elaboração dos textos de excelência.

Convida-se a uma leitura prazerosa dos artigos apresentados de forma dinâmica e comprometida com a formação de pensamento crítico, a possibilitar a construção de um Direito voltado à concretização de preceitos insculpidos pela Constituição da República.

Porto Alegre, novembro de 2018.

Professor Dr. Darci Guimarães Ribeiro

Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Professora Dra. Sandra Regina Martini

Uniritter e URGS

Professor Dr. Sérgio Henriques Zandona Freitas

Universidade FUMEC e Instituto Mineiro de Direito Processual

Nota Técnica: Os artigos que não constam nestes Anais foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals, conforme previsto no artigo 8.1 do edital do evento. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br..

WHATSAPP E A SUA UTILIZAÇÃO NA MEDIAÇÃO.

WHASAPP AND ITS USE IN MEDIATION.

Lucia Helena Ouvernei Braz de Matos
Eneisa Miranda Bittencourt Sobreira

Resumo

O poder Judiciário brasileiro, com base no sistema de tribunal multiportas, vem estimulando a utilização dos métodos de Resolução Apropriada de Disputas, com ênfase na mediação, ferramenta que se mostra mais adequada para resolução de conflitos que envolvam relações continuadas, especialmente na área de família. Para aprimorar a prestação jurisdicional, os tribunais começam a ver enormes possibilidades para solução de disputas através dos meios comunicativos contemporâneos, estando entre eles o uso do aplicativo WhatsApp. Assim, o presente trabalho procura fazer uma reflexão sobre o uso dessa ferramenta na mediação.

Palavras-chave: Mediação, Whatsapp, Novas, Tecnologias

Abstract/Resumen/Résumé

n the basis of multi-door courthouse system model, the Brazilian judiciary has been increasing the use of ADR methods, focus on mediation as an appropriate way of solving cases that involving ongoing relationships, especially in family law matters. In order to improve the judicial provision, the courts begin to see huge possibilities for solving disputes through the contemporary media, being among them the use of the device WHATSAPP. Thus, the present work seeks to make a reflection on the use of this tool in mediation.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Mediation, Whatsapp, New, Technologies

1. INTRODUÇÃO

A estrutura jurisdicional clássica vem sofrendo na contemporaneidade importantes alterações por conta da complexidade social, permeada pela globalização, liquidez dos relacionamentos, pluralidade, embates ambientais e conflitos de massa, bem como pela nova ordem constitucional de garantias e direitos individuais e sociais, fatores estes que impulsionam a sociedade buscar a tutela jurisdicional, tradicionalmente contenciosa e adjudicatória, para solução de eventuais conflitos, lesão ou ameaça de lesão de direitos.

Diante deste cenário, tem-se uma jurisdição estatal em crise, não só pelo grande número de processo, como também pela entrega de soluções, nem sempre adequadas, para cada caso concreto.

Assim, diante do anseio por uma prestação de serviço judiciário de qualidade e eficiente, ou seja, de fácil acesso, justa, econômica, adequada, de duração razoável e comprometida com as garantias constitucionais, foram implementados os métodos de Resolução Apropriada de Disputas, judiciais e extrajudiciais, que possibilitam, quando necessário e viável, a opção de autocomposição ou heterocomposição, inclusive por estruturas não estatais.

Esses meios alternativos de pacificação social inspiraram o Conselho Nacional de Justiça a editar a Resolução 12/2010, posteriormente alterada pela Emenda n°2/2016, que estabeleceu a Politica Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos de interesse.

Neste contexto, sob a concepção do sistema multiportas, o poder Judiciário se propõe substituir, paradigmaticamente, como diz Watanabe[1] a "cultura da sentença" pela "cultura da pacificação social", ao incentivar o emprego dos mecanismos de Resolução Apropriada de Disputas (ou RADs), ora prestigiados pelo novo Código de Processo Civil(lei nº 13.105/2015) e pela lei de mediação nº 13.140/2015.

Diante dessa nova sistemática, temos não só a conciliação, mas também a mediação, a arbitragem e outro meios de consenso extrajudiciais como alternativas para solução das disputas.

Todavia, o grande desafio diante da constante valorização e utilização da adoção desses mecanismos consensuais de resolução de conflito, inclusive extrajudiciais, principalmente diante da possibilidade de eleva-los a categoria de direito fundamental, conforme proposta da

[1] WATANABE, Kazuo. Acesso a justiça e sociedade moderna. In: **Participação e processo**.Rio de Janeiro: Revista dos Tribunais, 1998.

Ementa Constitucional nº 108/2015, é identificar os seus limites de modo a evitar que um conflito seja tratado de forma não qualificada, principalmente, quando do uso de meios tecnológicos como o aplicativo WhatsApp.

Para tanto, através do método discursivo-dialético, em um primeiro momento será feita uma abordagem sobre acesso a justiça e os meios de resolução apropriada de disputas. Em seguida se fará uma reflexão sobre a mediação, e após da expressão da utilização do WhatsApp na mediação.

2. ACESSO À JUSTIÇA E OS MEIOS DE RESOLUÇÃO APROPRIADA DE DISPUTAS

De acordo com WARAT(2001, p.80) conflito seria o "conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinam um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas". Nesse sentido diz SPLENGER(2009, p.273) que para existir o conflito é preciso haver forças confrontantes dinâmicas contento o agir e o reagir, ou seja, tem que haver discordância de acontecimentos, bem como o rompimento do diálogo resultando na submissão de um aos desejos do outro, de modo que se possa individuar um ganhador e um perdedor.

Inegavelmente, o conflito constitui-se como parte integrante da sociedade, seja em seu aspecto positivo ou negativo, multiplicando-se, principalmente na sociedade contemporânea, em face de sua complexidade e liquidez(BAUMAN, 2001), orquestrada pelo consumo(BAUMAN, 2008, p. 60), pela multiplicidades de informações e globalização, bem como pela ideologia individualista de afirmação do cidadão livre e titular de direitos fundamentais que os garante, como prerrogativa, a igualdade jurídica, a livre expressão e a reinvindicação de direito (BODSTEIN, 2000, P. 63-67).

Diante dos conflitos que permeiam a sociedade, resta ao direito promover a ordem social de modo a pacificar esses conflitos com justiça e de forma adequada, legitimidade esta conferida exclusivamente ao Estado, por meio do exercício da função jurisdicional, que faz atuar, imperativamente, a vontade da lei em substituição da vontade das partes (CHIOVENDA, 2002, P.8)[2], ou a resolução do conflito(CARNELUTTI, 2004, P. 63)[3], através de um sistema

[2] "Pode definir-se jurisdição como a função do Estado que tem por escopo a atuação da vontade concreta da lei por meio da substituição, pela atividade de órgãos públicos, da atividade de particulares ou de outros órgãos públicos, já no afirmar a existência da vontade da lei, já no torná-la, praticamente, efetiva."

[3] "A influência que faz desdobrar o interesse externo para determinar a composição espontânea dos conflitos nem é pequena, nem pode ser desprezada. Pelo contrário, uma observação profunda sobre os regimes dos conflitos interindividuais, intersindicais e internacionais parece-me que deve levar a comprovar que, à medida em que a civilização progride, há menos necessidade do Direito para atuar a solução pacífica do conflito, não apenas porque cresce a moralidade, como também, e mais por tudo, porque aumenta a sensibilidade dos homens perante o supremo interesse coletivo."

processual, que se utiliza, predominantemente, da sentença, ou seja, de um mecanismo adjudicatório(SALLES, 2006, p.786) [4].

O monopólio do judiciário na prestação jurisdicional e a sua consolidação como uma superestrutura paternalista dotada de severidade e rigidez, única capaz de solucionar os conflitos sociais e individuais, ou seja, de legitimar a ordem social se firmou ao longo do tempo criando, por via de consequência, uma sociedade infantilizada, sem autonomia para solução de seus conflitos e totalmente dependente do poder de tutela estatal. Esse processo de transferência de responsabilidade fez com que o Judiciário se tronasse a fonte primária de administração de conflitos, fato que pode ser mensurado com o incremento assustador de conflitos levados ao judiciário (GORETTI, 2017, p. 54), que assoberba os tribunais, em face da cultura demandista, contenciosa e da sentença(WATANABE, 2005).

Diante dessa realidade, na década de 1970, surge o debate sobre as questões e problemas relacionados ao acesso à justiça, movimento este difundido internacionalmente por Cappelletti e Gath(1998, p.8)[5] com intento de despertar na ciência processual a discussão dos problemas sócio jurídicos que as sociedades ocidentais vinham enfrentando, sendo desenvolvida um estrutura analisa do acesso à justiça em torno da metáfora de três ondas, utilizadas para identificar as fases do desenvolvimento do movimento(PINHO, 2015, p.17), merecendo destaque a terceira onda reformadora que impulsionou o novo enfoque do acesso ao judiciário, centrando sua atenção na reforma dos procedimentos processuais, na mudança da estrutura de tribunais, na criação de novos tribunais, na utilização de mecanismos privados ou informais de solução de litígios, correlacionando e adaptando o processo civil ao tipo de litigo(CAPPELLETTI;GARTH, p. 70)[6].

A quarta onda, trazida por Kim Economides(1999, p. 72), se refere a cultura jurídica e se volta para os operadores do direito, expondo as dimensões ética e política da administração da justiça, indicando os desafios tanto para a responsabilidade profissional como para o ensino

---

[4] São "processos de solução de controvérsias – entre eles o judicial – podem ser divididos em três espécies: (a) adjudicatórios; (b) consensuais; (c) mistos [...] "sentido habitual na literatura de língua inglesa para *adjudication*, encontrando correspondência em língua portuguesa, para referir-se à atividade pela qual um terceiro, estranho às partes, analisa o caso, indicando uma solução com força imperativa. Nesse sentido, o julgador *adjudica* uma solução, entre outras em tese possíveis, pondo fim ao conflito existente entre as partes".

[5]"A expressão 'acesso à justiça' é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar 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. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos."

[6] " Poder-se-ia dizer que a enorme demanda latente por métodos que tornem os novos direitos efetivos forçou uma nova meditação sobre o sistema de suprimento- o sistema judiciário. O tipo de reflexão proporcionada por essa abordagem pode ser compreendida através de uma breve discussão de algumas das vantagens que podem ser obtidas através dela. Inicialmente, como já assinalamos, esse enfoque encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo alterações nas formas de procedimento"[...].

jurídico, por entender que o problema não está limitado ao acesso à justiça pelo cidadão, mas também ao acesso dos próprios advogados à justiça e a sua percepção do conflito.

A quinta onda, segundo Roberto Portugal Bacellar (2016, p. 25), o acesso a justiça deve ser entendido como "a oferta de métodos e meios adequados à resolução de conflitos, dentro e fora do Estado.[7]"

Assim, readequou-se a interpretação dada ao princípio de proteção judiciária[8] vez que ele não deve se limitar ao acesso aos órgãos judiciais, mas também, como destaca WATANABE(1998, p.128) viabilizar o acesso a ordem jurídica justa.

Nesse sentido Salles(2006, p. 781) ressalta que o princípio da proteção judiciaria compreende o "direito a prestação jurisdicional" isto porque o inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal de 1988 ao estabelecer "uma proibição à restrição do acesso à justiça", garante, por via transversa, "o direito de acesso à prestação jurisdicional do Estado de toda e qualquer lesão ou ameaça a direito", permitindo, assim, a assimilação dos meios consensuais de solução de conflito como o opção primária para solução de controvérsias.

Corroborando esse pensamento, Luiz Guilherme Marinoni(2006, p. 65) diz que "não há mais como sustentar as antigas teorias da jurisdição", posto que a sentença que reconhece a existência de um direito nem sempre é capaz de expressar uma prestação jurisdicional efetiva. Assim, se tem que o sentido contemporâneo de jurisdição se desvinculou da semântica de declarar o direito, seja porque tal função não é mais exclusiva dos órgãos jurisdicionais, mas consente o concurso de outros agentes, órgãos e instâncias, seja porque o simples dizer o direito é muito pouco para que se tenha por atendido o poder-dever de composição justa, efetiva, tempestiva e duradoura do conflito, a que faz jus aquele cuja situação é tutelada pela ordem normativa ou ao menos é com ela compatível(MANCUSO, 2010).

Sob essa perspectiva aponta o jurista e professor Humberto Dalla Bernardina de Pinho(2017, p. 86) que "é preciso assentar a ideia de um Estado- juiz minimalista", sob a qual o juiz assumirá o papel de gerenciador de conflitos, orientando as partes e mostrando-lhes o mecanismo mais adequado para compor aquela lide, tudo em busca de pacificação das pessoas e grupos mediante a eliminação de conflitos que os envolvam, como consequência da adequada tutela jurisdicional(MARIONI, 2012).

---

[7]BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação e Arbitragem. In: **Saberes do Direito**.Coord:BIANCHINI , Alice e GOMES, Luiz Flavio. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 25

[8] BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Art. 5º, inciso XXXV[...] " a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito."

Diante dessa realidade e do anseio por uma prestação de serviço judiciário de qualidade e eficiente, ou seja, de fácil acesso, justa, econômica, adequada, de duração razoável e comprometida com as garantias constitucionais e, com a finalidade de pacificação social, foram implementados os meios de Resolução Apropriada de Disputas' (ou RADs), judiciais e extrajudiciais, como a arbitragem, a conciliação e a mediação - com equivalência funcional a jurisdição estatal(DINAMARCO, 2017, p .122), possibilitando, quando necessário e viável, a opção pela autocomposição ou heterocomposição, protagonizando, assim, os próprios interessados na solução dos conflitos.

Esses meios alternativos de pacificação social e condução à ordem jurídica justa, inspiraram o Conselho Nacional de Justiça a editar a Resolução 12/2010, posteriormente alterada pela Emenda n°2/2016, que estabeleceu a Politica Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos de interesse.

Neste contexto, sob a concepção do sistema de tribunal multiportas americano(SALES, 2011)[9], o poder Judiciário se propõe substituir, paradigmaticamente, como destaca WATANABE(2005) a "cultura da sentença" pela "cultura da pacificação social", promovendo o emprego dos mecanismos alternativos de solução de conflito, como a arbitragem, acordos extrajudiciais, conciliação e mediação, mecanismos estes prestigiados pelo sistema normativo nacional, em especial pelo novo Código de Processo Civil(lei nº 13.105/2015), lei 13.140/2015 e pela lei de mediação nº 13.140/2015.

Observa-se que a preocupação contemporânea do sistema judiciário é garantir a sociedade o fácil acesso à justiça, bem como a adequada tutela jurisdicional, de qualidade e eficiente, seja pela via judicial ou pelos meios de alternativos de solução de conflito, uma vez que o adequado tratamento do conflito fortalece a participação social do cidadão, fomentando uma cultura de paz e de alteridade(GIMENEZ, 2017, p. 99/100).

3. A MEDIAÇÃO

A mediação, via de regra extrajudicial, é uma metodologia alternativa de resolução de conflitos que vem se mostrado bastante eficiente na tomada participativa de decisões, sendo o

[9]O modelo idealizado por Frank Sander, denominado de Multidoor Courthouse System –consiste em disponibilizar vários mecanismos de solução de conflitos para os processos trazidos ao Judiciário.[...]A chave característica das Múltiplas Portas é a forma de admissão inicial e processamento de referência no qual um assessor inicial auxilia as partes a fazer escolhas a partir da análise de disputas para determinar qual processo ou combinação de processo seria mais apropriado para o problema.[...] Dessa forma, preliminarmente, faz-se uma avaliação da querela por meio de pessoal especializado a fim de identificar, às partes ou interessados, qual instrumento de resolução de demandas (ou "porta") será mais adequado à causa. O profissional responsável pela condução do caso pode ser um negociador, um conciliador, um mediador, um árbitro, ou um juiz.

mecanismo recomendado para conflitos onde exista uma relação de índole continuada, como ocorre no direito de família, vez que tem por objetivo desmanchar o conflito através de uma prática discursiva, onde um terceiro imparcial e sem poder decisório, designado como mediador, se insere no contexto emocional-psicológico do conflito(PINHO,2011, p. 277) encorajando as partes ao diálogo de modo que as mesmas alcancem o consenso(PINHO, 2013, p. 188) a partir da "compreensão das fraquezas e fortalezas do seu problema"(SPLENGLER, 2010, p.134) [10]. Assim, conforme destaca Humberto Dalla Bernadinho de Pinho(2011, p. 277), a mediação é um trabalho artesanal, que demanda tempo e um exame subjetivo do conflito subjacente que fomenta a disputa, cabendo ao mediador, buscar " os interesses, por trás das posições externas assumidas, para que possa indicar às partes o possível caminho que elas tanto procuravam".

Deste modo, por meio da restauração da comunicação rompida instituída pelo litigio (SPLENGLER, 2016, P. 209), as partes voltam a ser protagonistas sobre suas vidas, passando a ter plena autonomia na resolução do conflito, distanciando-se assim a mediação do modelo paternalista em que um terceiro encarregava-se de solucionar as avenças de acordo com o sistema normativo(BACELLAR, 20169. p.121).

Nesse sentido entendia WARAT(1998, p. 102) que a mediação " é uma forma alternativa(com o outro) de resolução de conflitos jurídicos, sem a preocupação de dividir a justiça ou de ajustar o acordo às disposições do direito positivo," sendo relevante não a disputa(WARAT, 2018) [11], mas o conflito subjacente(COSTA, 2004, p. 163-164)[12]. Sob essa perspectiva, ressalta TARUFFO(2008. p.261) [13], que na mediação o direito fica "fora da porta", não havendo, assim, a preocupação na proteção de direitos, mas nos interesses que possam auxiliar na pacificação social para humanização do conflito(AZEVEDO, 2018) . Na mediação

---

[10] "Com o auxílio do mediador, os envolvidos buscarão na mediação, por constituir um mecanismo consensual, as partes apropriam-se do poder de gerir seus conflitos, diferentemente da Jurisdição estatal, na qual este poder é delegado aos profissionais do direito, com preponderância àqueles investidos das funções jurisdicionais.

[11]" En el momento en que se menciona al acuerdo em mediacion, se esta escapando a ala idea del acuerdo jurídico, se lo usa como una metáfora que, en el caso, evoco la necesidad de um compromiso interior que cada implicado en el conflito debe realizar consigo mismo."[...] Los juristas piensam que conflito es algo que tiene que ser evitado. El sentido comum teórico organiza su imaginário piensando el conflicto como controversial como disputa; una disputa, que por outro lado se reduce a custiones dogmáticas, normativas e predominantemente patrimoniales. Los juristas nunca piesan el conflito em términos de satisfaccion e insatisfaccion emocional o sensible."

[12] "Uma das percepções fundamentais é a de que a disputa não é conflito, mas uma decorrência do conflito. Portanto, resolver a disputa não põe fim ao conflito subjacente."

[13] " Non a caso, anzi, i teorici della mediazione affermano che il diritto deve "rimanere fuori della porta", e non deve interferire in alcun modo con la mediazione, rispetto alla quale il riferimento alla dimensione giuridica della controversia costituirebbe un ostacolo. In altri termini, la mediazione non servirebbe a tutelare diritti ma a realizzare il compromesso tra interessi non giuridicamente qualificati."

não importa se os fatos ocorreram da maneira apresentada e quem deu origem ao conflito, mas sim a verdade consensual. Nesse sentido, Spengler (2011, p.215) destaca:

> importante apreciar a forma como a busca e o culto pela verdade diferencia o tratamento dos litígios realizados por modelos heterocompositivos daqueles de caráter autocompositivo. Podemos trabalhar com a perspectiva de uma verdade consensual que se opõe à verdade processual, de uma responsabilidade que não desemboca em uma sanção, mas na possibilidade de escolha das partes, na ausência da figura do juiz, na presença do mediador – figura que guia as pessoas no tratamento do conflito sem, todavia, impor uma decisão.

O rompimento com os marcos de referência de certeza natural do sistema normativo (SPLENGLER, 2011, p, 2015) , retira da mediação o viés positivista, adjudicatório, alicerçado na metodologia dogmática e formal, sendo, portanto, um instrumento diferenciado e facilitador de soluções, focado na instituição e preservação de um espaço dialógico (BACELLAR, 2016, p. 188) que considera o fator sensitivo/emotivo/cognitivo e examina a questão sob um foco transdisciplinar, com aporte de princípios filosóficos, psicanalíticos e sociológicos, propícios à efetivação do acordo em um ambiente realmente democrático (VASCONCELOS, 2015, P. 47).

Em que pese essas características, de acordo com FISS(2004, p.123) a mediação, como pratica genérica, não deve ser institucionalizado com base extensa e ilimitada, pois assim estar-se-ia usurpando a função dos tribunais que é interpretar a lei e garantir a implementação dos valores constitucionais e não, apenas, solucionar controvérsias.

Azevedo(2018), considerando as características intrínsecas de cada conflito, entende que em um sistema pluri-processual a escolha de um processo que permita endereçar a melhor solução possível a disputa de determinado caso concreto é o ideal para se reduzir "as ineficiências inerentes aos mecanismos de solução de disputas". No mesmo sentido, ensina Petrônio Calmon (2008, p. 49) que "os meios alternativos não excluem ou evitam um sistema judicial caótico, mas põem-se interativamente ao lado da jurisdição estatal, devendo-se valer do critério da adequação entre natureza do conflito e o meio de solução que entenda mais apropriado".

Calmon(2008, p. 49), enfatiza ainda, que não é conveniente tê-la tão somente como um método desligado do processo ou, também, visto como simples alternativa à crise intrínseca presente ao sistema jurisdicional brasileiro. Em desacordo à visão distorcida de alguns profissionais do direito, a mediação deve estar associada à jurisdição, lado a lado como meio de aperfeiçoamento da atividade estatal, a fim de que as partes optem espontaneamente pelo método consensual ou adjudicatório.

Tanto assim é, que o próprio manual de mediação do CNJ dispõe que

> a escolha do método de resolução mais indicado para determinada disputa precisa levar em consideração características e aspectos de cada processo, tais como: custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade. [14]

Nesta sistemática, cabe ao juiz exercer efetivamente o seu papel de "manager processual"(PINHO, 2017, 96), não só assegurando o desenvolvimento do diálogo entre as partes do conflito, mas também fiscalizando e acompanhando o processo "para assegurar a efetiva realização dos escopos pretendidos pelo ordenamento jurídico processual" (AZEVEDO, 2018), de modo que a mediação, para se evitar o julgamento de casos(PINHO E PAUMGATEN, 2011, p. 190) [15] passe a ser imposta em face da concepção instrumentalista de serviço a administração a justiça .

4. MEDIAÇÃO POR WATHSAPP

O surgimento da tecnologia é um grande marco na história da humanidade. Considerada por muitos como a mais importante criação humana, ela está em constante evolução e auxilia diretamente o ser humano em seu processo de evolução (CASTELLS, 2010, p. 91), fazendo parte das operações profissionais e interações humanas. Com a chegada de dispositivos como os smartphones, tablets e outros, a informação começou a fluir com maior facilidade, inserindo-se na sociedade um novo modo de ser social: o virtual, que segundo LEVY(1996, p.21)[16] é um desprendimento do aqui e agora, desterritorizado, se contrapondo ao possível, ao estático e ao já constituído(LEVY,1996, p. 16)[17], que aumenta a variedade de espaços e temporalidade, que segundo GIDDENS(1991)

---

[14] BRASIL. CNJ. Manual de Mediação Judicial. 2016. Disponível em : http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf. Acesso em: 08/07/2018.

[15] " os juízes passam a evitar o julgamento de casos e se tornam cada vez mais mediadores, cenário que afasta do conceito tradicional da mediação como um processo primordialmente relacional. Um processo privado se instalando num ambiente público, sendo consumido por regras e por uma concepção instrumentalista que vem a servir apenas à administração da justiça."

[16] Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam "não-presentes", se desterritorializam. Uma espécie de desengate os separa do espaço físico ou geográfico ordinários e da temporalidade do relógio e do calendário. É verdade que não são totalmente independentes do espaço-tempo de referência, uma vez que devem sempre se inserir em suportes físicos e se atualizar aqui ou alhures, agora ou mais tarde. No entanto, a virtualização lhes fez tomar a tangente.

[17] Contrariamente ao possível, estático e já constituído, o virtual é como o complexo problemático, o nó de tendências ou de forças que acompanha uma situação, um acontecimento, um objeto ou uma entidade qualquer, e que chama um processo de resolução: a atualização.

> arranca crescentemente o espaço do tempo fomentando relações entre outras "ausentes", localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face. Em condições de modernidade, o lugar se torna cada vez mais fantasmagórico: isto é, os locais são completamente penetrados e moldados em termos de influencias sociais bem distantes deles. O que estrutura o local não é simplesmente o que está presente na cena: a " forma visível" do local oculta as relações distanciadas que determinam sua natureza.

Neste cenário anônimo do virtual a confiança se vincula em " sistemas abstratos" que assume a forma de compromisso sem rosto (GIDDENS,1991, p. 100), ou seja, uma confiança impessoal, sem endereçamento. O cenário da modernidade líquida caracterizado por Bauman(199) oferece aos tribunais e aos múltiplos atores da Justiça grandes desafios e enormes possibilidades na tarefa de dar ao jurisdicionado a solução mais adequado aos seus conflitos.

Impõe-se assim, transformações na forma como o sistema de justiça opera e como as normas jurídicas devem incidir sobre os conflitos. Hoje, já não se faz necessária à presença física dos envolvidos para se tentar uma solução consensual na disputa, essa pode ocorrer de forma virtual(SILVA, 2011)[18]. Nesta senda, tanto a lei de mediação[19] quanto o novo Código de Processo Civil[20] resguardaram espaço para inclusão do sistema tecnológico na resolução de conflitos na mediação. Contudo, ainda não se mensurou exatamente qual o impacto destas tecnologias na autoridade e no poder dos Estados, enquanto órgãos responsáveis pela elaboração, execução e fiscalização das leis.

Considerando essa realidade virtual, o CNJ tem valorizado o uso das novas tecnologias em todas as esferas de atuação da função jurisdicional, principalmente na mediação, vindo através da emenda número 2/2016 alterar a Resolução 125/2010 CNJ, disponibilizar a mediação digital ou a distância para atuação pre processual de conflitos, bem como para atuação em demandas em curso, no modelo de Online Dispute Resolution (ODR) (LIMA;FEITOSA, 2016). [21]

---

[18] Atualmente, a resolução de conflitos pode ser, também, de forma virtual, sem que as partes fiquem fisicamente frente à frente para tentarem uma solução consensual, em técnica que se denomina de ODR, *Online Dispute Resolution*. A origem do tema se deu em 1997, quando começou a se pensar nos Estados Unidos, na utilização da tecnologia para a solução de conflitos, com a fundação pelos professores Ethan Katsh e Janet Rifkin do Instituto Nacional de Tecnologia para a Solução de Conflitos, sendo o primeiro livro sobre o tema publicado quatro anos depois. Em todo o mundo, há centenas de instituições oferecendo a solução de conflitos pela forma virtual, sendo que vinte novas instituições passam a oferecer o serviço por ano e somar-se às já existentes. A sua utilização, porém, prevê a expressa manifestação de vontade das partes que desejam a forma virtual.

[19] Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.
Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei.

[20] Art. 334(...)§7º A audiência de conciliação ou mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

[21] "[...] No Brasil, o conceito ganhou destaque no âmbito do Sistema de Justiça apenas em 2016, como forma não só de ampliar e democratizar a adoção dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos, como também de os unir

Cumpre destacar que além da inteligência ampliada, inúmeras são as possibilidades de utilização de tecnologias pelo judiciário, estando entre elas o WhatsApp, um aplicativo de comunicação de troca instantânea de mensagens, documentos, voz e vídeo entre pessoas, sendo usado para os mais distintos propósitos, inclusive para facilitar ajuda humanitária em zonas de guerra(LAZAREVA, 2017).

Em 2017, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em sede do Procedimento de Controle Administrativo (PCA) 0003251-94.2016.2.00.0000[22], autorizou o uso deste aplicativo como ferramenta facultativo para intimações em todo o Judiciário, como uma opção de comunicação de atos processuais, entre tantas outras possíveis, sendo matéria da PLS 176/2018[23] em tramite no Senado que busca inserir no Código de Processo Civil a autorização legal para o uso do aplicativo, tendo como base o conteúdo da Portaria e os parâmetros estabelecidos pelo CNJ.

O WhatsApp também vem sendo adotado por nossos Tribunais em audiências, primeiro nas de conciliação na Justiça do Trabalho da 15ª Região, e mais recentemente em uma mediação realizada no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) do Fórum da Leopoldina, na zona norte do Rio de Janeiro, que possibilitou, através da vídeo chamada, o diálogo de um brasileiro radicado em Angola e sua ex-esposa, que vive no Brasil. [24]

Em que pese a versatilidade e acessibilidade do WhatsApp, atributos esses que propõem ao processos judicias maior dinamismo e eficiência, por inferir menos recursos, pessoas e tempo para resolução do conflito, indaga-se a sua eficácia no restabelecimento do dialogo dos interessados, a uma por distanciar a figura do mediador das partes, a duas por não ser possível garantir a confidencialidade das informações trafegadas no procedimento.

O primeiro ponto de indagação se refere à "face a face". BARCELLAR (2016, p.188), destaca que o mediador deve observar a linguagem corporal e os primeiros desabafos dos

---

às ações de virtualização do Poder Judiciário. A chamada ODR consiste na utilização da tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste. Dentre os procedimentos que podem adotar o modelo das ODRs, estão a arbitragem, a mediação, a conciliação ou a negociação, que o fazem por intermédio de ferramentas automatizadas (total ou parcialmente). Essa solução representa uma forma de virtualização plena, em que um procedimento nasce e morre no ambiente virtual, sem necessidade de passar por etapas presenciais ou no espaço forense. inclusão ampla de qualquer pessoa e não só aquele que possuísse afiliação com universidades. LIMA. Gabriela Vasconcelos. FEITOSA. Gustavo Raposo Pereira Online Dispute Resolution (Odr): A Solução De Conflitos E As Novas Tecnologias. 2016. Disponivel em:< https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em 07 de setembro de 2018.

[22] BRASIL. CNJ. **WhatsApp pode ser usado para intimações judiciais.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/85009-whatsapp-pode-ser-usado-para-intimacoes-judiciais>. Acesso em: 07 de setembro de 2018.

[23] BRASIL. SENADO. PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 176, DE 2018. Disponível em: < https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=7717361&disposition=inline >.Acesso em 07 de setembro de 2018.

[24]BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Disponível em:< http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/5694848>. Acesso em: 07 de setembro de 2018.

interessados, de modo a conduzi-los a se imaginar no lugar do outro e fazer com que "um olhe nos olhos do outro", uma vez que a alteridade facilita o diálogo e o consenso. Isso porque, segundo SIDEKUM (2002, p. 149) a face a face instaura uma exigência ética, de responsabilidade pelo outro sem qualquer interesse, bem como revela que toda relação com outra pessoa é descrita a partir da exterioridade e não de um ato interno de compreensão. Ocorre que em vídeo conferencia pelo WhatsApp o mediador poderá ter dificuldades em captar as emoções, em especial nos conflitos que envolvam sentimentos entre as partes, o pode prejudicar a interação pessoal das partes, por via de consequência o diálogo.

O segundo ponto de indagação se refere a confidencialidade ou seja, assegurar as partes que o conteúdo de um chat ou videoconferência feito pelo WhatsApp não seja compartilhado, uma vez que o aplicativo, apesar no anuncio de criptografia de ponta-a-ponta, ainda é visto no meio corporativo como uma ferramenta que expõe as informações ao risco, seja pela circulação das informações pelos próprios usuários ou por cibercriminosos (PEREIRA, 2016). BACELLAR (2016, p.122) destaca que a mediação só funcionará com técnica e com o planejamento de um ambiente adequado que possa envolver informações confidenciais, vez tratar-se de um "processo complexo, global, que guarda interdependência entre cada uma de suas etapas." A confidencialidade é um princípio medular da mediação previsto no artigo 1º da Resolução 125/2010, no artigo 166 do NCPC e artigos 2º, VII, 14 e 30 da lei de mediação, que impõe a todos que participam do procedimento, tanto partes quanto mediadores e membros de sua equipe, o dever de sigilo da totalidade das informações que tomaram conhecimento durante a medição. Assim, diante da fragilidade de segurança do aplicativo e da falta de controle sobre a postura de cada participante, a utilização dessa ferramenta só seria possível após a anuência das partes, o que exige um termo prévio a mediação, informando os riscos relacionados a privacidade (NETO, 2017).

5.CONCLUSÃO

O dinamismo caraterizador da sociedade contemporânea exige a adoção de postura flexível por parte do direito para ofertar ao jurisdicionado uma solução mais adequada ao caso concreto. Todavia, resta a dúvida se os métodos alternativos de resolução de controvérsia serão, como já dizia o saudoso professor Jose Carlos Barbosa Barbosa Moreira (2001, 228)"o remédio para todos os males" do judiciário, uma vez que o tramento adequado e de qualidade a cada conflito, de acordo com a concepção americana de Tribunal Multiportas, depende do envio do conflito aos fóruns adequados através da taxonomia, o que não existente no Brasil. No mesmo

sentido, resta também dúvida se a utilização do aplicativo WhatsApp, plagiando o renomado professor, é "o remédio para todos os males" da mediação, uma vez que comunicação por texto ou monitores enfraquece a interação pessoal (face to face) das partes e a percepção do mediador das emoções manifestas pelos interessados do procedimento, principalmente nos conflitos que envolvam matéria de direito de família, o que pode ser prejudicial ao procedimento, que tem por objetivo devolver as partes o processo dialógico e não resolver o conflito para desafogar o judiciário e assim evitar que os juízes julguem os casos.

Ademais, em que pese vivermos em um mundo virtual, num cenário anônimo, sem rosto, onde a comunicação é instantânea, desterritorizado e atemporal, no qual a confiança se vincula em " sistemas abstratos", é de suma importância para restauração da comunicação rompida instituída pelo litigio um procedimento que garanta segurança e confidencialidade, o que o aplicativo Whastapp também não pode ofertar.

Assim, conclui-se que o aplicativo WhatsApp, apesar de suas qualidades, não deve ser utilizada nos conflitos que envolvam sentimentos entre as partes. Conclui-se, também, que diante das fragilidades de segurança do aplicativo, anuência as partes para sua adoção e autorização por escrito através de termo prévio a mediação, informando os riscos relacionados a privacidade.

6.REFERENCIAS BIBILIOGRAFICAS

AZEVEDO, André Goma. Perspectivas metodológicas do processo de mediação: apontamentos sobre a autocomposição no direito processual. **Estudos de Arbitragem Mediação e Negociação Vol.2**. Disponível em: < http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2/segunda-parte-artigos-dos-professores/perspectivas-metodologicas-do-processo-de-mediacao-apontamentos-sobre-a-autocomposicao-no-direito-processual > Acesso em: 10/07/2018.

BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação e Arbitragem. In: **Saberes do Direito**. Coord: BIANCHINI , Alice e GOMES, Luiz Flavio. São Paulo: Saraiva, 2016.

BAUMAN, Zigmunt. **Modernidade Liquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BODSTEIN, Regina Ceie de A. complexidade da ordem social contemporânea e redefinição da responsabilidade pública. In: ROZENFELD, S., org. **Fundamentos da Vigilância Sanitária** [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2000.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.**

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de Mediação Judicial 2016**. Disponível em: < http://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html > Acesso em: 07 de setembro 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Emenda 2**, de 08 de março de 2016. Altera e acrescenta artigos e Anexos I e III da Resolução 125, de 29 de novembro de 2010. Disponível em:< http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/d1f1dc59093024aba0e71c04c1fc4dbe.pdf> Acesso em : 07 de setembro de 2018.

_____. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de processo civil**. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> Acesso em 07 de setembro de 2018.

_____. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação** entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm> Acesso em: 07 de setembro de 2018.

_____. **Resolução nº 125**, de 29 de novembro de 2010. Ementa: 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/busca-atos-adm?documento=2579> Acesso em: 07 de setembro de 2018.

_____. CNJ. **WhatsApp pode ser usado para intimações judiciais.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/85009-whatsapp-pode-ser-usado-para-intimacoes-judiciais>. Acesso em: 07 de setembro de 2018.

_____. SENADO. PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 176, DE 2018. Disponível em: < https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=7717361&disposition=inline >.Acesso em 07 de setembro de 2018.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1998.

CARNELUTTI, Francesco. **Sistema de Direito Processual Civil**. 2ª ed. São Paulo: Lemos e Cruz, vol. 1, 2004.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra,1999. Prefácio à edição 2010.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pelledrini. DINAMARCO, Candido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25ª Edição. São Paulo: Editora Malheiros. 2009.

COSTA, Alexandre Araujo. Cartogfia dos métodos de composição de conflitos, In: AZEVEDO, Andre Gomma (Org.)**Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasilia: Grupos de Pesquisa, 2004.

DINAMARCO, Candido Rangel. **Instituições de direito processual civil.** Ed. São Paulo:Malheiros.

DINAMARMO, Candido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do novo Processo Civil**. SãoPaulo: Malheiros, 2016.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as Ondas do Movimento de Acesso à Justiça: Epistemologia versus metodologia. In: **Cidadania, Justiça e Violência**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GIDDENS, Antony. **As consequências da Modernidade**. São Paulo: Ed. Unesp.1991.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. **A justiça consensual do tribunal múltiplas portas e a política pública norte-americana de tratamento de conflitos**: contribuições ao modelo brasileiro. R. Opin. Jur., Fortaleza, ano 15, n. 20, p.84-111, jan./jun. 2017. P. 99/100. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/322219920_A_justica_consensual_do_tribunal_multiplas_portas_e_a_politica_publica_norte-americana_de_tratamento_de_conflitos_contribuicoes_ao_modelo_brasileiro.>. Acesso em: 07 de setembro de 2018.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e Justiç**a. Salvador: Ed. Juspodivm, 2017.

LAZAREVA, Inna. **FEATURE-Staying alive: WhatsApp finds new uses in conflict zones.** 2017. Disponivel em: < https://www.reuters.com/article/global-crisis-health-tech/feature-staying-alive-whatsapp-finds-new-uses-in-conflict-zones-idUSL5N1KI4LZ>. Acesso em 07 de setembro de 2018.

LÉVY, Pierre (1996). **O Que é Virtual**?. Rio: Editora 34.

_____. (1993). **As Tecnologias da Inteligência**. Rio: Editora 34.

LIMA. Gabriela Vasconcelos. FEITOSA. Gustavo Raposo Pereira Online Dispute Resolution (Odr): A Solução De Conflitos E As Novas Tecnologias. 2016. Disponivel em:< https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em 07 de setembro de 2018.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo estado de direitos**. Processos Coletivos**, Porto Alegre, vol. 1, n. 2, 01 jan. 2010. Disponível em: <http://www.processoscoletivos.com.br/doutrina/19-volume-1-numero-2-trimestre-01-01-2010-a-31-03-2010/93-a-resolucao-dos-conflitos-e-a-funcao-judicial-no-contemporaneo-estado-de-direito-nota-introdutoria > Acesso em 28/06/2018.

MARINONI, Luiz Guilherme. A jurisdição no estado contemporâneo. In: **Estudos de direito processual civil** – homenagem ao professor Egas Dirceu Moniz de Aragão. São Paulo: Ed. RT, 2006.

_____. **A Jurisdição no Estado Constitucional.** 2012. Disponível em: <http://www.marinoni.adv.br/home/artigos/pagina/3/ > Acesso em 08/07/2018.

PEREIRA, Raphael. **Segurança corporativa e o WhatsApp**. Disponível em:< https://www.arcon.com.br/blog/seguranca-corporativa-e-o-compartilhamento-de-documentos-no-whatsapp>. Acesso em:07 de setembro de 2018.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Jurisdição e Pacificação:** limites e possibilidades do uso dos meios consensuais de resolução de conflitos na tutela dos direitos transindividuais e pluri-individuais. Curitiba: CRV, 2017.

_____; STANCATI, Maria Martins Silva. A ressignificação do Principio do acesso à justiça à luz do artigo 3º do código de processo civil de 2015. **Revista de Processo: RePro**, São Paulo, v. 41, n. 254, p. 17-44, abr. 2016. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/101202> Acesso em:08/06/2018.

_____; PAUMGARTEN, Michele Pedrosa. **Os efeitos da crescente tendência à judicialização da mediação**. REDP. Volume XI. 2013.

_____. A mediação no direito brasileiro: evolução, atualidades e possibilidades no projeto do novo código de processo civil, p. 267-296, In, SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Doglas Cesar (Org.), **Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais**. Ijuí: UNIJUI, 2011.

SALES, Lilian Maia de Morais; Sousa, Mariana Almeida. O sistema de múltiplas portas e o judiciário brasileiro. In: **Direitos Fundamentais & Justiça** - ANO 5, Nº 16, P. 204-220, JUL./SET. 2011.

SALLES, Carlos Alberto de. Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à Justiça: a inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocada. In: Fux, Luiz et al (coords.). **Processo e Constituição – estudos em homenagem ao Professor José Carlos Barbosa Moreira.** São Paulo: Ed. RT, 2006.

SILVA, Larissa Clare Pochmann da. Uma análise do ´estar em juízo´ na lei da Ação Civil Pública. Processos Coletivos, Porto Alegre, vol. 2, n. 3, 01 jul. 2011. Disponível em:< http://www.processoscoletivos.net/doutrina/25-volume-2-numero-3-trimestre-01-07-2011-a-30-09- 2011/130-uma-analise-do-estar-em-juizo-na-lei-da-acao-civil-publica - > Acesso em: 07 de setembro de 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação.** Por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Unijuí, 2010.

_____. **Da Jurisdição à Mediação**: Por uma outra cultura no Tratamento de Conflitos. Ijuí: UNIJUI, 2010.

_____. **A mediação comunitária como meio de tratamento de conflitos**. Pensar, Fortaleza, v.14, n.2 p. 271-285, jul./dez.2009. 2009.

TARUFO, Michele. UN'ALTERNATIVA ALLE ALTERNATIVE: MODELLI DI RISOLUZIONE DEI CONFLITTI. In: **Revista do programa de Mestrado em ciência jurídica da Fundinopi**. 2008.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. São Paulo: Forense, 2015.

WARAT, Luis Alberto. Mediación, El Derecho Fuera De Las Normas: Para Una Teoría No Normativa Del Conflicto**. In: Sientia Iuris.** Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/11202/9966> Acesso em: 20/06/2018.

_____. **Em nome do acordo. A mediação no Direito**. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998.

_____. **O oficio do mediador.** Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo, Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: **Estudos em Homenagem a Professora Ada Pellegrini Grinover**. Org. YARSHELL, Flavio Luiz e MORAES, Mauricio Zanoide. Ed. dbi. 2005. Disponivel em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3079662/mod_resource/content/1/1.1.%20Kazuo%20-%20Cultura%20da%20sentenca%20e%20da%20pacificao.pdf Acesso em: 01/07/2018.

_____. Acesso a justiça e sociedade moderna. In: **Participação e Processo**. Rio de Janeiro:Revistas dos Tribunais, 1988.