

XII CONGRESSO RECAJ-UFMG

FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E TECNOLOGIA

ADRIANA GOULART DE SENA ORSINI

RICARDO SOARES STERSI DOS SANTOS

ANNA JÉSSICA ARAÚJO COSTA

F724

Formas de solução de conflitos e tecnologia [Recurso eletrônico on-line] organização XII Congresso RECAJ-UFMG: UFMG – Belo Horizonte;

Coordenadores: Adriana Goulart de Sena Orsini, Ricardo Soares Stersi dos Santos e Anna Jéssica Araújo Costa – Belo Horizonte: UFMG, 2021.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-370-2

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: As novas fronteiras tecnológicas do acesso à justiça e os direitos fundamentais digitais em perspectiva crítica.

1. Direito e Tecnologia. 2. Acesso à justiça. 3. Direitos fundamentais digitais. I. XII Congresso RECAJ-UFMG (1:2021: Belo Horizonte, MG).

CDU: 34



Faculdade de Direito da UFMG
Programa de Pós-Graduação em Direito

skema
BUSINESS SCHOOL

XII CONGRESSO RECAJ-UFMG

FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E TECNOLOGIA

Apresentação

É com muita alegria que o Programa RECAJ-UFMG – Acesso à Justiça pela Via dos Direitos e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, a SKEMA Business School Brasil e o Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito – CONPEDI tornam público à comunidade científica o conjunto dos oito livros produzidos a partir das discussões dos Grupos de Trabalho do XII Congresso RECAJ-UFMG, que teve por tema central “As novas fronteiras tecnológicas do acesso à justiça e os direitos fundamentais digitais em perspectiva crítica”.

As discussões nos Grupos de Trabalho ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 25 e 26 de novembro de 2021, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área, além de cento e quarenta e dois pesquisadoras e pesquisadores inscritos no total, provenientes de treze Estados da federação (Alagoas, Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Minas Gerais, Piauí, Paraná, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe e São Paulo). Marcando um momento em que a terrível pandemia da COVID-19 finalmente dá sinais de apaziguamento, o que somente foi possível por conta da ciência, da vacinação em massa e do trabalho valoroso de todos os profissionais do Sistema Único de Saúde, o evento trouxe, após hiato de quase dois anos, painéis científicos presenciais na nova (e bela) sede da SKEMA Business School Brasil no bairro Savassi em Belo Horizonte-MG.

Os oito livros compõem o produto principal deste congresso, que há mais de uma década tem lugar cativo no calendário científico nacional. Trata-se de coletânea composta pelos cento e seis trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os oito grupos de trabalho geraram cerca de seiscentas páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre diversos temas jurídicos e sua relação com a tecnologia: Acesso à Justiça e Tecnologias do Processo Judicial; O Direito do Trabalho no século XXI; Estado, Governança, Democracia e Virtualidades; e Tecnologias do Direito Ambiental e da Sustentabilidade. No dia 26, serão abordados os seguintes temas: Formas de Solução de Conflitos e Tecnologia; Direitos Humanos, Gênero e Tecnologias do Conhecimento; Inteligência Artificial, Startups, Lawtechs e Legaltechs; e Criminologia e cybercrimes.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de vinte e quatro proeminentes pesquisadores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, dentre eles alguns mestrandos e doutorandos do próprio Programa de Pós-graduação em Direito da UFMG, que indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores e pós-graduandos que coordenaram os trabalhos.

Nesta esteira, a coletânea que ora se apresenta é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e com o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES. Importante lembrar, ainda, da contribuição deste congresso com a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e a tecnologia, uma vez que o número de graduandos que apresentaram trabalhos de qualidade foi expressivo. Destaca-se a presença maciça de pesquisadores do Estado do Amazonas, especialmente os orientandos do Professor Doutor Valmir César Pozzetti vinculados à Universidade Federal do Amazonas e à Universidade Estadual do Amazonas.

O Programa RECAJ-UFMG, que desde 2007 atua em atividades de ensino, pesquisa e extensão em acesso à justiça pela via dos direitos e soluções de conflitos, nos últimos anos adota linha investigativa a respeito da conexão entre o acesso à justiça e a tecnologia, com pesquisas de mestrado e doutorado concluídas. Em 25 de junho deste ano, celebrou um termo de cooperação técnica com o Grupo de Pesquisa Normative Experimentalism and Technology Law Lab – NEXT LAW LAB da SKEMA Business School Brasil, que prevê o intercâmbio permanente das pesquisas científicas produzidas pelo NEXT LAW LAB e pelo Programa RECAJ-UFMG na área do Direito e Tecnologia, especialmente as voltadas ao estudo do acesso tecnológico à justiça e a adoção da inteligência artificial no campo do Direito. Desta parceria nascerá, seguramente, novos projetos importes para a comunidade científica deste campo.

Com o sentimento de dever cumprido, agradecemos a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 28 de novembro de 2021.

Prof. Dr^a. Adriana Goulart de Sena Orsini

Coordenadora do Programa RECAJ-UFGM

Profª. Drª. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs Flores Filho

Coordenador dos Projetos de Direito da SKEMA Business School Brasil

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Professor da SKEMA Business School Brasil e Pós-doutorando vinculado ao Programa RECAJ-UFGM

**A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DO DISPUTE SYSTEM DESIGN (DSD)
PARA O APRIMORAMENTO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV**
**THE USE OF DISPUTE SYSTEM DESIGN (DSD) TOOLS TO IMPROVE THE
CONSUMIDOR.GOV PLATFORM**

Ricardo Soares Stersi dos Santos ¹
Murilo Cristian Araujo Belem ²

Resumo

A presente pesquisa analisa quais as ferramentas do Dispute System Design podem ser utilizadas para o aprimoramento da plataforma Consumidor.gov. Trata-se de pesquisa monográfica, com método de abordagem hipotético-dedutivo e procedimento bibliográfico. Identificou-se a plataforma como um sistema de Online Dispute Resolution com aplicação de métodos alternativos de resolução de conflitos, concluindo-se que o DSD possui ferramentas que possibilitam o aprimoramento da plataforma Consumidor.gov, tais como as ferramentas de feedbacks, capacitação dos usuários, motivação das empresas e melhoria na relação com outros sistemas.

Palavras-chave: Administração de conflitos, Alternative dispute resolution, Dispute system design, Online dispute resolution, Consumidor.gov

Abstract/Resumen/Résumé

This research analyze which Dispute System Design tools can be used to improve the Consumidor.gov platform. It is a monographic research, with a hypothetical-deductive approach method and bibliographic procedure. The platform was identified as an Online Dispute Resolution system with the application of alternative methods of conflict resolution, concluding that the DSD has tools that enable the improvement of the platform, such as feedback tools, user training, business motivation and improvement in the relationship with other systems.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Conflict management, Alternative dispute resolution, Dispute system design, Online dispute resolution, Consumidor.gov.br

¹ Doutor em Direito. Professor do Curso de Direito da UFSC. Coordenador do Grupo de Pesquisa (CNPQ) Acesso à justiça e os meios adequados de administração dos conflitos.

² Advogado. Pesquisador do Grupo de Pesquisa (CNPQ) Acesso à justiça e os meios adequados de administração dos conflitos.

1. INTRODUÇÃO

O Estado tem se posicionado ativamente para otimizar o tratamento dos conflitos de consumo. Uma das iniciativas se dá por meio da plataforma Consumidor.gov que funciona como um sistema online de resolução de conflitos realizado via a negociação direta entre os consumidores e os fornecedores cadastrados na referida plataforma.

Frente a esta iniciativa, o problema de pesquisa deste trabalho reside em indicar se algumas ferramentas do *Dispute System Design* (DSD) podem ser incorporadas ao Consumidor.gov a fim de aprimorar o tratamento de conflitos consumeristas.

Parte-se de uma hipótese básica de que a plataforma Consumidor.gov é uma modalidade de *Online Dispute Resolution* (ODR) e possui características que a permitem ser reconhecida a partir de um design de solução de conflitos. Desta forma, parte-se do objetivo geral que é verificar se o DSD apresenta ferramentas que possibilitem o aprimoramento e/ou otimização da plataforma Consumidor.gov.

Por fim, objetiva-se demonstrar que a plataforma Consumidor.gov é um avanço no tratamento de controvérsias em matéria de consumo, fomentando o acesso à justiça e uma cultura do consenso, bem como, apresentar propostas, à luz do DSD, de caminhos para eventuais melhorias ou/e otimização do sistema.

A metodologia empregada neste trabalho se deu por meio do método de procedimento monográfico, método de abordagem hipotético-dedutivo e pesquisa bibliográfica.

2. DESENVOLVIMENTO

O conflito pode ser compreendido como a “ausência de concordância, de entendimento; oposição de interesses, de opiniões [...] oposição mútua entre as partes que disputam o mesmo direito, competência ou atribuição” (DICIO, 2018). Numa concepção jurídica, o conflito é o “sinônimo de embate, oposição, pendência, pleito; no vocabulário jurídico, prevalece o sentido de entrechoque de ideias ou interesses em razão do qual se instala uma divergência entre fatos, coisas ou pessoas” (TARTUCE, 2018).

Para Entelman (2005, p. 43-49), o conflito é uma modalidade de relação social e é definido a partir dos objetivos. Todas as vezes que os objetivos pretendidos pelos participantes da relação social forem percebidos como incompatíveis de serem alcançados ao mesmo tempo, estar-se-á diante de conflitos.

Com os conflitos surgem os meios culturalmente criados pela sociedade para administrá-los, visando à restauração da paz social e a preservação do grupo social. (RODRIGUES; GONÇALVES; SANTOS, 2017) A classificação tradicional das formas de resolução de conflitos pode ser definida: a) pela solução imposta por um dos litigantes através da violência ou ameaça, designada autotutela; b) pela solução consensual construída pelos próprios interessados, com ou sem o auxílio de terceiros, chamada de autocomposição; c) pela solução imposta por um terceiro imparcial, designada como heterocomposição. (CALMON, 2007, p. 34)

No Brasil tem prevalecido a heterocomposição na administração dos conflitos jurídicos, com a prevalência das decisões adjudicadas proferidas pelos juízes (jurisdição estatal). Conforme Watanabe (2005) existe no Brasil uma verdadeira cultura da sentença na medida em que os Cursos de Direito promovem uma formação voltada para a judicialização dos conflitos.

Em contraposição à cultura da sentença, têm-se a cultura do consenso, fundamentada nas *Alternative Dispute Resolution* (ADRs). Na cultura do consenso a ênfase é para a utilização preponderante das formas dialogadas e consensuais de solução dos conflitos, tais como a negociação, a mediação e a conciliação.

As ADRs podem ser compreendidas como formas apropriadas de resolução de disputas, sendo um movimento que vem crescendo durante os últimos cinquenta anos em contraste com o modelo tradicional de resolução de conflito por meio da judicialização (AMSLER, MARTINEZ e SMITH, 2020, p. 08.).

Frente ao desenvolvimento de uma sociedade cada vez mais tecnológica, surge a possibilidade de os conflitos serem tratados não só por meio de interações presenciais, mas também por meio de plataformas virtuais designadas Online Dispute Resolution (ODRs).

As ODRs estão abarcadas pela ideia de ADRs e consistem “[...] na utilização da tecnologia no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste [...] 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” (LIMA, 2016, p. 67). Verifica-se, portanto, que as ODRs não se configuram apenas pelo mero uso de recursos tecnológicos mas sim quando há um sistema em que a controvérsia é inteiramente administrada de forma virtual.

Compreendendo que existem diversos modelos de tratamento do conflito, surgiram, nos Estados Unidos da América, estudos voltados a analisar tais procedimentos de forma combinada e plural, originando o “*Process Pluralism*”. Os seus adeptos “[...] acreditavam que

as estruturas particulares deviam evoluir para atender às necessidades funcionais” gerando uma hibridização das formas conhecidas e trabalhadas individualmente na administração de conflitos (FALECK, 2018, p. 34).

A partir da ideia de hibridização das formas de administração de conflitos, chega-se ao *Dispute System Design* (DSD), que teve sua origem na década de 1990 e pode ser compreendido como “[...] a arte e ciência aplicada de projetar os meios para prevenir, gerenciar e resolver fluxos de disputas ou conflitos” (AMSLER, MARTINEZ e SMITH, 2020, p. 07), e também como um “[...] método, baseado em princípios e técnicas, de customização de sistemas que possibilitem o procedimento e a solução mais adequada a um determinado conflito” (OSTIA, 2014, p. 92), “[...] entendido como a organização deliberada e intencional de procedimentos ou mecanismos processuais, que interagem entre si, e, quando aplicáveis, de recursos materiais e humanos, para a construção de sistemas de prevenção, gerenciamento e resolução de disputas” (FALECK, 2018, p. 19).

Assim os DSDs são sistemas de administração de controvérsias desenhados para situações concretas e que tem como diretrizes uma série de princípios e técnicas que nortearão estratégias para se promover, de forma mais adequada, à gestão de conflitos já existentes ou até mesmo para evitar futuros conflitos por meio de uma visão pragmática e estratégica.

Ao criar um DSD se leva em conta os custos e o tempo do procedimento, sendo a prioridade dirigida para os procedimentos que venham a gerar menores gastos e a solução no menor tempo possível. Caso os procedimentos escolhidos não consigam os resultados pretendidos, o sistema desenhado prevê a utilização de outros procedimentos na sequência, desenhando-se, assim, uma verdadeira “escada de resolução de disputas”. Tal escada possibilita que diferentes mecanismos possam ser ajustados como degraus a serem empregados em uma disputa específica ou numa série delas, levando-se em conta os seus custos e o tempo (FALECK, 2018, p. 142).

Uma das características do DSD é a possibilidade da criação de um sistema de tratamento de conflitos que poderá ser sempre ajustado ao caso concreto levando-se em conta alguns princípios como: a adequação; a efetividade; a eficiência; e a satisfação (OSTIA, 2014).

Um sistema de resolução de conflitos (*design*) com base nos princípios do DSD é elaborado por um *designer*, que poderá ser uma pessoa ou um grupo de pessoas, contando ainda com a participação direta dos interessados no conflito. O envolvimento técnico na criação do DSD será produzido pelo *designer* e o envolvimento informacional será produzido pelos envolvidos no conflito (OSTIA, 2014, p. 93-94.).

O DSD também dispõe de “ferramentas” que possibilitam a efetividade do sistema, tais como: i) foco nos interesses; ii) construção de retorno às vias consensuais; iii) *feedback*; iv) recursos de motivação e habilidades; e v) utilizar-se de parâmetros de referências (URY, BRETT e GOLDBERG, 1988).

Para a criação de um sistema também é possível se pautar por uma “estrutura analítica”, que irá prever: i) as metas do sistema; ii) a análise das partes interessadas; iii) a identificação do contexto e da cultura; iv) definir os processos e estruturas; v) formas de identificar os recursos do sistema; vi) sucesso, responsabilidade e aprendizagem.

E como se dá a relação do DSD com a plataforma Consumidor.gov?

A plataforma Consumidor.gov é uma plataforma gratuita e de alcance nacional que tem como finalidade estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores, sendo um sítio oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, ofertando dois tipos de serviços à população: i) registro de reclamações; e ii) consultas aos dados e as informações coletadas a partir dos atendimentos registrados, com exceção aos dados privados e sigilosos.

A primeira possibilidade de uso da plataforma surge quando há um conflito entre consumidor (reclamante) e uma empresa - fornecedor (reclamada). O consumidor, após cadastro na plataforma, registra sua reclamação direcionada a um fornecedor que tenha cadastro ativo na plataforma. O fornecedor é notificado via plataforma e tem até 10 (dez) dias para analisar e responder a reclamação, podendo também interagir com o consumidor visando resolver o problema. Após a resposta do fornecedor, o consumidor terá até 20 (vinte) dias para deixar a indicação se a questão objeto da reclamação foi resolvida ou não.

As interações entre os reclamantes e os reclamados possibilitam a formação de um verdadeiro banco de dados público, sendo possível verificar os índices de solução e satisfação individualizados por fornecedor, bem como ter acesso a infográficos, aos relatos dos consumidores e aos chamados “dados abertos”, sendo essa a segunda modalidade de uso dos serviços prestados pelo Consumidor.gov.

Assim, o Consumidor.gov tem as seguintes características: i) ser uma plataforma pública e gratuita; ii) ter certas particularidades em sua atuação (não é um processo administrativo e nem supre atuação de outros órgãos); iii) ser um canal direto entre consumidor e fornecedor já que a plataforma funciona apenas como meio de comunicação entre os interessados; iv) ser voluntária a participação das empresas e do consumidores; v) buscar gerar o estabelecimento de compromissos (acordos) entre os envolvidos.

Frente a estas características é possível compreender que a plataforma é uma modalidade de ODR e que funciona como um verdadeiro sistema que visa fomentar a resolução de controvérsias consumeristas por meio da negociação direta entre os envolvidos. O procedimento do Consumidor.gov é realizado de forma virtual, inexistindo a intermediação de terceiros no diálogo direto entre as partes e sem contar também com a presença de mecanismos automatizados de resolução de conflitos com o emprego de inteligência artificial (PORTO, NOGUEIRA e QUIRINO, 2017, p. 302).

Traçando uma relação com as características do DSD, percebe-se que o Consumidor.gov é um *design* com finalidades e objetivos determinados, no qual a Administração Pública funciona como *designer* do sistema enquanto os fornecedores e os consumidores cadastrados são enquadrados como interessados.

Ao analisar o Consumidor.gov, enquanto um sistema, é possível também traçar um paralelo com os aspectos estruturais do DSD, identificando-se as suas finalidades, limites, insumos, transformação, resultados, produtos e um modo de avaliação do sistema, com um *feedback* que comporta espaço para melhorias.

Dada a natureza pública do Consumidor.gov e por ser um sistema de resolução de conflitos por meio da negociação direta entre às partes, é necessário que possua uma visão autocrítica, além de caminhos que possibilitem otimizar sua atuação e autodiagnóstico.

Com isso, propõe-se a utilização de ferramentas presentes no DSD que podem apontar caminhos de melhoria para a plataforma, tais como: i) parâmetros referenciais; ii) construção de retorno às vias consensuais; iii) ferramentas de autoavaliação – que ocorre por meio do *feedbacks* dos interessados; iv) recursos de motivação, visando trabalhar o incentivo à adesão das partes e o estímulo na qualidade de participação, ou seja, que os interessados atuem de forma ativa para resolver o conflito.

Por compreender o Consumidor.gov como um sistema que deveria utilizar diretrizes apresentadas pelo DSD, tem-se que é necessário que o próprio desenho do procedimento seja revisto, a fim de melhor adequar os limites do sistema. Percebe-se, por exemplo, que o Consumidor.gov, mesmo sendo uma plataforma pública destinada a administração de conflitos consumeristas, pouco ou nada se relaciona com outros sistemas públicos existentes que atuam na mesma seara, tais como as Defensorias Públicas, os Departamentos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor (PROCONs) e até mesmo com os Juizados Especiais Cíveis.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou analisar a possibilidade de utilização das ferramentas do DSD para o aperfeiçoamento da plataforma Consumidor.gov. Assim, num primeiro momento, foi possível identificar o Consumidor.gov como um sistema passível de ser analisado pela ótica do DSD, uma vez que apresenta semelhanças com os sistemas idealizados por este método na medida em que contém partes interessadas e um desenho delimitado para resolver um tipo de conflito específico.

Frente a tais aspectos, como se procurou demonstrar, o DSD possui parâmetros e ferramentas que possibilitam a sua aplicação para a melhoria e/ou a otimização do desempenho do Consumidor.gov, entre elas a necessidade de aperfeiçoamento do próprio desenho do sistema, criando-se a interação com outros sistemas similares de administração de conflitos consumeristas . Dessa forma ficou confirmada a hipótese inicial formulada como resposta ao problema de pesquisa.

REFERÊNCIAS

AMSLER, Lisa Blomgren; MARTINEZ, Janet; SMITH, Stephanie E.. **Dispute System Design: Preventing, Managing and Resolving Conflict**. Stanford University Press, 2020.

BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda Fátima da F. P. G.. **Resolução Digital de Conflitos de Consumo**: um estudo comparado de funcionamento e eficiência entre Consumidor.gov e a RLL. In: BRAGANÇA, Fernanda. *Leituras de Solução de Conflitos*. [S. L.]. 2019. p. 30-42.

BRASIL. **Consumidor.gov.br**. Disponível em: www.consumidor.gov.br. Acesso em: 11 nov. 2021.

BRASIL. **Decreto Nº 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm. Acesso em: 11 nov. 2021.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CONFLITO. **DICIO Dicionário Online de Português**. Matosinos: 7Graus, 2018. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/conflito/>. Acesso em: 11 nov. 2021.

ENTELMAN, Remo F. **Teoria de conflictos: hacia um nuevo paradigma**. Barcelona: Gedisa Editorial, 2005.

FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. – Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

GONÇALVES, Jéssica; RODRIGUES, Horácio Wanderlei; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi. **Transformação da Cultura da Sentença para uma Cultura Ampla e Multiportas de Administração dos Conflitos Jurídicos**. In: Limites e possibilidades da legitimidade e eficácia da prestação jurisdicional no Brasil [livro eletrônico]. Coordenação de Claudia Maria Barbosa. – Curitiba: Letra da Lei, 2017.

LIMA, Gabriela Vasconcelos. **Adoção de Soluções em Online Dispute Resolution Como Política Pública Para O Poder Judiciário**: Um Panorama da Situação Brasileira. 2016. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2016.

OSTIA, Paulo Henrique Raiol. **Desenho de Sistema de Solução de Conflito**: Sistemas Indenizatórios em Interesses Individuais Homogêneos. 2014. 231 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Departamento de Direito Processual, Faculdade de Direito da Faculdade de São Paulo, São Paulo, 2014.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina deCastro. **Resolução de conflitos on-line no brasil**: um mecanismo em construção. Revista de Direito do Consumidor, [s. l.], v. 114, p. 295 - 318, 2017.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018.

WATANABE, Kazuo. **Cultura da sentença e cultura da pacificação**. In: Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover [S.l: s.n.], 2005.