# I ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

## ACESSO À JUSTIÇA I

**JUVÊNCIO BORGES SILVA**

**LUIZ FERNANDO BELLINETTI**

Copyright © 2020 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais 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
**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU – São Paulo
**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará
**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás
**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul
**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro
**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR – Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade – UNIMAR/FEPODI – São Paulo

**Conselho Fiscal:**
Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – ESDHC – Minas Gerais
Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho – Ceará
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS – Sergipe
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR – São Paulo
**Secretarias**
**Relações Institucionais:**
Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes – UNB – Distrito Federal
Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM – São Paulo
Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo
**Comunicação:**
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali – Rio Grande do Sul
Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB – Paraíba
Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC – Santa Catarina
**Relações Internacionais para o Continente Americano:**
Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia
Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM – Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão
**Relações Internacionais para os demais Continentes:**
Prof. Dr. José Barroso Filho – ENAJUM
Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná
**Eventos:**
Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec – Minas Gerais
Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC – Paraná
Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS – Mato Grosso do Sul

**Membro Nato –** Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UMICAP – Pernambuco

A174
Acesso à justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI
Coordenadores: Juvêncio Borges Silva
Luiz Fernando Bellinetti – Florianópolis: CONPEDI, 2020.
Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-024-4
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Constituição, cidades e crise
1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. I Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2020 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

CONPEDI

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

# I ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

## ACESSO À JUSTIÇA I

---

## Apresentação

O presente volume é decorrente dos artigos apresentados no Grupo de Trabalho (GT) Acesso à Justiça I durante o I Encontro Virtual do CONPEDI (Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito), realizado pela primeira vez nessa modalidade, no período de 23 a 30 de junho de 2020. Pioneiro, ficará marcado indelevelmente na história do Conpedi e da pós-graduação brasileira.

O Congresso teve como base a temática inicial “CONSTITUIÇÃO, CIDADES E CRISE”, fortemente influenciada pela pandemia da Covid19 que afeta o mundo desde o início do ano.

Os trabalhos apresentados guardam relação com o tema básico do Grupo de Trabalho, o que demonstra a adequada seleção dos artigos, circunstância que favoreceu sobremaneira os debates no momento das discussões.

Decorrentes de pesquisas realizadas em diferentes instituições nacionais, foram apresentados neste Grupo de Trabalho 16 (dezesseis) artigos vinculados à temática do acesso à Justiça.

Os textos foram divididos em três blocos buscando reunir afinidades maiores.

O primeiro é composto por textos que tratam da temática envolvendo Arbitragem, Conciliação, Mediação e Gestão de Conflitos, num total de seis (6) artigos: (1) "O SISTEMA PRISIONAL FEMININO E A GESTÃO DE CONFLITOS COMO MEIO DE HUMANIZAÇÃO NO BRASIL" ; 2. "A CONCILIAÇÃO ON-LINE NA SOCIEDADE DA COMUNICAÇÃO: ALÉM DE UMA TENDÊNCIA, UMA NECESSIDADE FRENTE À PANDEMIA DA COVID-19"; (3) "ANÁLISE ESTRATÉGICA DA REALIZAÇÃO DA ARBITRAGEM NOS CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS."; (4) "FUNDAMENTAÇÃO DA SENTENÇA ARBITRAL: UMA FORMA DE SALVAGUARDAR A VALIDADE DA DECISÃO OU UM MEIO DE OBSERVAR A ORDEM PÚBLICA?"; (5) "MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA"; (6) "MÉTODOS ALTERNATIVOS DE PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS PARA PROTEÇÃO DA HONRA 'POST MORTEM'”;

O segundo composto por textos que tratam da temática envolvendo Reforma Trabalhista, Acesso à Justiça, Direitos Fundamentais e o Princípio da Efetividade, num total de cinco (5)

artigos: (7) "ACESSO À JUSTIÇA E O PRINCÍPIO DA EFETIVIDADE"; (8) "ACESSO À JUSTIÇA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO A PARTIR DA LEI 13.467/2015: NECESSÁRIA FILTRAGEM CONSTITUCIONAL"; (9) "A LEI 13.467/2017 E O DIREITO FUNDAMENTAL À JUSTIÇA GRATUITA: MITIGAÇÃO NO ACESSO À JUSTIÇA"; (10) "DIREITO FUNDAMENTAL DE AÇÃO E OS IMPACTOS DA REFORMA TRABALHISTA: UMA ANÁLISE À LUZ DO MOVIMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA"; (11) "DIREITOS FUNDAMENTAIS E SISTEMA JUDICIÁRIO NO BRASIL: CONSIDERAÇÕES SOBRE AS IMPLICAÇÕES ENTRE AS DESIGUALDADES SOCIAIS E O ACESSO À JUSTIÇA";

E o terceiro bloco envolvendo a temática Acesso à Justiça: Instrumentos e Questões processuais, num total de 5 (cinco) artigos: (12) "A BUSCA PELA EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DA TUTELA PROVISÓRIA NO DIREITO PROCESSUAL CIVIL BRASILEIRO E DA TUTELA CAUTELAR NO SISTEMA ITALIANO"; (13) "A DEFENSORIA PÚBLICA E SUA ATUAÇÃO EM TUTELAS COLETIVAS COMO MEIO DE GARANTIR O DIREITO HUMANO DE ACESSIBILIDADE E DE PROMOVER A INCLUSÃO SOCIAL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA"; (14) "O JULGAMENTO EM ÚNICA INSTÂNCIA PELO TRIBUNAL NAS HIPÓTESES DO §3º DO ARTIGO 1.013 DO CPC E A VIOLAÇÃO DO ACESSO AO RECURSO; (15) "O PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO FRENTE AO IRRAZOÁVEL SISTEMA BRASILEIRO DE PRECEDENTES";(16) "A INCOMPREENSIBILIDADE DA LINGUAGEM JURÍDICA EM DOCUMENTOS DIRECIONADOS AO LEIGO: UM ESTUDO DE CASO DO MANDADO DE CITAÇÃO CRIMINAL".

A amplitude dos debates e questões objeto de discussão no GT demonstraram a importância dos temas apresentados por todos os pesquisadores e pesquisadoras desse grupo. Pela primeira vez reunidos pelo CONPEDI num Congresso em ambiente virtual, pesquisadores de todo o Brasil aprofundaram os estudos sobre o acesso à justiça em nosso país, apresentando o resultado de seu fecundo e profícuo trabalho. Esperamos que a leitura desses trabalhos possa reproduzir, ainda que em parte, a satisfação que foi para nós coordenar este Grupo, momento singular de aprendizado e discussão sobre o tema.

Desta forma, é com orgulho que apresentamos a toda sociedade jurídica a presente obra, que certamente será um importante contributo para a pesquisa jurídica nacional.

Coordenadores:

Prof. Dr. Juvêncio Borges Silva – Universidade de Ribeirão Preto - UNAERP

Prof. Dr. Luiz Fernando Bellinetti – UEL

Nota técnica: Os artigos do Grupo de Trabalho Acesso à Justiça I apresentados no I Encontro Virtual do CONPEDI e que não constam nestes Anais, foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals (https://www.indexlaw.org/), conforme previsto no item 8.1 do edital do Evento, e podem ser encontrados na Revista Cidadania e Acesso à Justiça. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br.

# A CONCILIAÇÃO ON-LINE NA SOCIEDADE DA COMUNICAÇÃO: ALÉM DE UMA TENDÊNCIA, UMA NECESSIDADE FRENTE À PANDEMIA DA COVID-19

# ON-LINE CONCILIATION IN THE COMMUNICATION SOCIETY: BEYOND A TREND, A NEED IN FRONT OF THE COVID-19 PANDEMIC

**Karim Regina Nascimento Possato**
**Fabio Antunes Possato**

**Resumo**

Identificar se a conciliação on-line na atual Sociedade da Comunicação constitui uma necessidade frente à pandemia da COVID-19, além de eficaz diante da virtualização das relações sociais é o objetivo deste artigo, que se ampara no método dialético de produção científica. A compreensão do conflito e sua resolução pelo meio digital é um método contemporâneo de solução das divergências. No entanto, o estudo transcende essa questão e se pauta nas demandas, e no porvir de litígios, decorrentes da pandemia, para concluir que a ferramenta é medida impositiva para a manutenção do próprio sistema de Justiça.

**Palavras-chave:** Conciliação on-line, Sociedade da comunicação, Acesso à justiça, Plataformas digitais, Covid-19

**Abstract/Resumen/Résumé**

The objective of this article is identify whether online reconciliation in the current Communication Society is a necessity in the face of the pandemic of COVID-19, in addition to being effective in the face of the virtualization social relations, which is based on the dialectical method of scientific production. Understanding the conflict and resolving it digitally is a contemporary method of resolving differences. However, the study transcends this issue and is based on the demands, and the future of litigation, resulting from the pandemic, to conclude that the tool is an imposing measure for the maintenance of the Justice system.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Online conciliation, Communication society, Access to justice, Digital platforms, Covid-19

## INTRODUÇÃO

O emprego de plataformas digitais para efetivação da conciliação on-line como instrumento de solução de controvérsias na atual Sociedade da Comunicação já se mostrava uma ferramenta eficaz na promoção da autocomposição. Todavia, com o fenômeno da pandemia ocasionada pela disseminação e contágio pelo novo coronavírus, tornou-se instrumento necessário para a própria manutenção da Justiça.

Nesse contexto, desvendar o instituto da conciliação on-line nos tempos atuais, como meio eletrônico alternativo para a solução de conflitos – MESC, considerando, além das características da Sociedade da Comunicação (muito mais próxima das tecnologias digitais), o estado de calamidade pública decorrente da pandemia da doença COVID-19, e a consequente quarentena que determinou o fechamento do comércio, afetando as relações de consumo, trabalhistas e econômicas será o objeto deste trabalho.

Para tanto, a partir do método dialético e histórico de pesquisa científica, pautado em pesquisa teórica bibliográfica e normativa, o estudo desenvolverá o tema amparado na problemática apresentada.

Assim, entender o conflito e suas características na atual concepção de sociedade, calcada na informação em rede e na comunicação, especialmente em ambientes virtuais, constitui um dos objetivos iniciais do estudo para, então, explorar a conciliação on-line como ferramenta apta a resolver os conflitos na contemporaneidade.

Nesse universo, identificar-se-ão as medidas institucionais e normativas acerca da implementação dos MESC, em especial a conciliação on-line, buscando estabelecer um parâmetro indicativo sobre a criação de plataformas digitais privadas e públicas.

Se verificada a adequabilidade da conciliação on-line à nova tendência de virtualização das relações sociais, o artigo pautará o contexto social considerando a instalação da pandemia da COVID-19, buscando identificar expectativas de aumento das demandas litigiosas frente à afetação pela disseminação da doença e pela decretação de quarentena pelo Estado, de modo a compreender se a aplicação da conciliação on-line constitui uma medida de salvaguarda do próprio sistema judiciário.

## 1 O CONFLITO NA SOCIEDADE DA COMUNICAÇÃO

Falar de conflito é falar de vida. Essa assertiva facilmente se justifica ao se analisar o indivíduo, seja em sociedade ou perante suas escolhas solitárias. Ao mesmo tempo, ele tende

a se manter em seu estado de conforto, tranquilidade e segurança e, antagonicamente, se vê, por vezes, compelido a mudar, cumprindo, assim, o seu ciclo vital de evolução, conforme ensinam Sampaio e Braga Neto (2007, p.27-28):

> 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.** (grifos nossos)

Nesse sentido, pode-se entender o conflito como um fenômeno, uma "coisa que surge" (LYRA FILHO, 2006, p. 12 e 13) constantemente em todas as sociedades.

É, também, um modo de sociação que impulsiona o indivíduo de forma positiva, elemento essencial para o desenvolvimento social (SIMMEL, 2011, p.569).

De outra banda, Morton Deutsch (2004, p.35) classificou como incompatíveis as ações que levam ao conflito, destacando-se que "uma ação incompatível com outra impede, obstrui, interfere, danifica ou de alguma forma torna a última menos provável ou menos efetiva".

Portanto, ao mesmo passo em que o conflito constitui fator positivo de desenvolvimento social, paradoxalmente, é permeado de incompatibilidades que anulam as ações que o permeiam. Com isso, a sociação só se torna efetiva quando vencidos os fatores antagônicos, eis a questão.

Pode-se dizer, também, que essa estruturação conflituosa existente na sociedade humana, apresentada por Marx (2008) como um fenômeno patológico ou anormal, é, essencialmente, causada pelas alterações nas relações econômicas de onde se origina a propriedade privada e a separação de classes, caracterizando as disputas como fatores concorrenciais em que o benefício advém, exatamente, da anulação do concorrente.

Durkheim (1995), por outro lado, entende anormal o conflito a partir do rompimento da coesão social caracterizada pelo senso comunitário, como o que ocorre em sociedades simples e primitivas, em que as relações são mais próximas e voltadas para a coletividade, como denominou "solidariedade mecânica"; assim, na medida em que se afasta das questões coletivas e se aproxima da individualidade que marca as sociedades mais complexas, calcadas na divisão do trabalho e dos processos de produção que caracterizam o que denominou "solidariedade orgânica", desenvolvem-se mais conflitos interpessoais cunhados no individualismo e distantes do interesse coletivo.

Essa negatividade implícita na ideia de conflito pode ser compreendida, também, pelo conceito preestabelecido da própria etimologia da palavra, que provém do latim e traduz a ideia de choque de valores, contraposição de ideias, ideologias e até mesmo armas (Houaiss, 2001, p.797).

Todavia, vale ressaltar, novamente, que a dualidade existente na valoração do conflito pode ser positiva, conforme sinaliza Simmel (1983, p. 123):

> **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**. (grifos nossos)

Ou, ainda, um fator modulador que gera o equilíbrio entre forças, como o bem e o mal, o amor e o ódio (SIMMEL, 1983, p. 124), mesma linha adotada por Coser (1996), que entende o conflito como decorrente de forças antagônicas que promovem a coesão interna a ser exteriorizada com o estabelecimento de novos tipos de equilíbrio.

De qualquer modo, verifica-se que o conflito permeia a humanidade em todos os tempos, ou seja, o indivíduo convive com o conflito quer seja tratando de suas questões pessoais quer seja vivenciando as demandas da sociedade em que está inserido. Desse modo, o tratamento do conflito é uma forma de manutenção do controle social a partir do entendimento de que a medida constitui um fato capaz de exercer coerção sobre a pessoa que exteriorizou a demanda, como um fato social, conforme indicou Durkheim (2007, p. 13):

> É fato social toda maneira de agir, fixa ou não, suscetível de exercer sobre o indivíduo uma coerção exterior; ou, ainda, que é geral ao conjunto de uma sociedade dada e, ao mesmo tempo, possui existência própria, independente das manifestações individuais que possa ter. (grifos nossos)

Nessa direção, partindo do pressuposto de que a sociedade está permanentemente em um processo de transformação e desenvolvimento, torna-se primordial entender a relação que é estabelecida com, e entre, os indivíduos, na medida em que os relacionamentos individuais estão cada vez mais volúveis, voltados ao individualismo e ao consumo como marcos caracterizadores da sociedade contemporânea, classificada por Bauman (2001, p. 31) como uma "sociedade de modernidade líquida"[1].

[1] 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

Nessa perspectiva, o avanço tecnológico potencializou novas formas de comunicação, pensar e agir do indivíduo, cada vez mais desejoso de informação, estabelecendo relação direta com a sua ação comunicativa na sociedade, considerando, especialmente, que o ambiente virtual também passou a constituir o mundo social comum e o próprio mundo subjetivo dos sujeitos, e que, nas palavras de Habermas (1984, p.392) indica que essa se tornou a linguagem natural que permite interpretações culturais a serem transmitidas:

> [...] 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).

Tal concepção é possível na razão em que o novo padrão cultural sedimentado no ambiente tecnológico pode-se dizer derivado do sistema cultural que o precedeu, e assim antecedentemente, como num processo contínuo de difusão (LARAIA, 2008, p.105) em que o comportamento do indivíduo estabelece relação direta entre a ação do sujeito e o mundo em construção.

Assim, entender a profundidade e extensão das relações transformadas com o uso das ferramentas tecnológicas é vivenciar um mundo em que a relação de espaço e tempo encontra-se relativizada, o que Bauman (2001, p. 137) chamou de "tempo instantâneo", na medida em que o espaço é demonstrado pela dominação do tempo, onde "distância em tempo que separa o começo do fim está diminuindo ou mesmo desaparecendo", resultando, assim, na emancipação do tempo em relação ao espaço. Desse modo, quanto maior a velocidade do movimento, mais rapidamente o tempo passa, e menor é a distância entre os indivíduos.

Nesse contexto, com o movimento alcançado pela Revolução Digital, ou nas palavras de Castells (1999, p. 62) Revolução da Tecnologia da Informação[2], um novo comportamento social marcou o século XXI, verificando-se uma sociedade cada vez mais permeada pela

---

referenciais que possibilitavam o desenraizamento e reenraizamento do velho no novo são liquefeitos e, assim, perdidos. (BAUMAN, 1998).

[2] A capacidade de conhecimento de redes, segundo Castells (1999, p.62) deve-se aos avanços na engenharia das telecomunicações e nas tecnologias de integração de computadores a partir dos anos 70, potencializadas com o surgimento de dispositivos eletrônicos cada vez menores e mais potentes, "em uma impressionante ilustração das relações sinérgicas da Revolução da Tecnologia da Informação".

tecnologia da informação, denominada por Siqueira Jr. (2003, p. 61) como "Sociedade da Informação" ou, ainda, conforme acrescenta Castells (1999, p. 498), "Sociedade em Rede"[3].

Todavia, conforme defende Gomes (2007, p. 2), o termo mais adequado para denominar essa nova sociedade é "Sociedade da Comunicação", pois se verifica compatibilidade ao se analisar as alterações ocorridas nos processos produtivos, sociais e representativos resultantes de transformações culturais e históricas.

Logo, as relações encontradas em uma Sociedade da Informação, organizada em rede, evoluem 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), valendo-se, para tanto, de um espaço geográfico próprio, o "virtual".

Para Lévy (2000, p. 47), o aparente antagonismo existente na expressão realidade virtual, representa um oxímoro, na proporção em que indica um lugar comum e atual, mas "desterritorializado", cuja compreensão muitas vezes é equivocada por se confundir os sentidos técnico, corrente e filosófico:

> A palavra "virtual" pode ser entendida em ao menos em 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 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 oximoro, 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." (LÉVY, 2000, p. 47)

[3] Para o autor, "rede é um conjunto de nós interconectados", em que o "nó" corresponde ao ponto de intersecção das diversas curvas correspondentes às relações sociais concretas, como o nó que interconecta o mercado de valores e suas centrais de serviços auxiliares avançados aos fluxos financeiros globais, ou o nó que relaciona os sistemas de mídia televisiva, os estúdios de entretenimento, os meios de computação gráfica, as equipes de jornalistas e seus equipamentos, concepções da expressão cultural na "era da informação" (CASTELLS, 1999, p. 498).

Nesse universo virtual alguns pontos merecem destaque ao se analisar o local onde acontece a comunicação, como a existência de um "ciberespaço"[4], de uma "cibercultura"[5], com a verificação de "comunidades virtuais ou ciberespaciais"[6], exigindo uma nova roupagem acerca do conceito de cultura e cosmovisão que se apropria de uma linguagem pautada na virtualidade, com objetos e representações próprias (LÉVY, 2000).

Assim, o espaço virtual assume a capacidade de se tornar um ambiente de liberdade e manifestações dessa Sociedade da Comunicação, em que ocorrem compartilhamentos de um mundo objetivo, subjetivo e social, cuja interação se alinha à base da teoria da ação comunicativa de Habermas (1984):

> [...] 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)

Nota-se que ao mesmo tempo em que a tecnologia favorece o agir comunicativo, por outro lado, propicia diretamente o aumento dos conflitos, dada a velocidade em que as relações se estabelecem e igualmente se rompem.

Nesse sentido, tratar o conflito de forma adequada é imperativo, destacando-se que a palavra de ordem que rege a Sociedade da Comunicação é **celeridade**. Por isso, os métodos consensuais e virtuais de solução de conflitos podem consistir os instrumentos mais adequados a essa realidade, situação em que a ferramenta da conciliação on-line representa medida que se alinha à necessidade de soluções céleres para as demandas.

---

[4] 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).

[5] 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, sentido em que a interconexão constitui a humanidade em um contíguo, sem fronteiras. (LÉVY, 2000, p. 127).

[6] 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". (LÉVY, 2000, p.127)

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

Como visto, o surgimento dos aparatos tecnológicos transformou a sociedade, antes pautada em conceitos firmes e rígidos, em uma sociedade flexível e fluída, libertando o indivíduo da crença de que o desenvolvimento acontece de forma linear (BAUMAN, 2001, p.40).

A inovação crescente obtida por meio da utilização de Inteligência Artificial (IA) já permeia o dia a dia dessa nova sociedade, inserindo-a em uma realidade inelutável, afinal, a compreensão e percepção do que ocorre no mundo é constituída na trama do cotidiano, onde se edifica o *ethos* cultural que permeia as relações humanas (HADDAD, 2011, p. 112).

Todavia, ao mesmo tempo em que a tecnologia aniquila a distância entre as pessoas, povos e até mesmo nações, também as aproximam do conflito, sempre iminente. Desse modo, uma vez que a controvérsia se instala, faz- se necessário o seu tratamento adequado para dirimi-la com dinamismo e celeridade.

Nesse contexto, surgiram os Meios Eletrônicos de Solução de Conflitos (MESCs)[7], para abarcar as exigências da pós-modernidade, onde o desenvolvimento tecnológico dita o ritmo do desenvolvimento social, todavia, respeitando e promovendo o acesso à justiça[8].

Essa agilidade suscitada pela sociedade foi reconhecida pelo legislador com a vigência do Código de Processo Civil, Lei federal nº 13.105, de 16 de março de 2015, que prevê no artigo 334, §7º, a possibilidade de utilização de meios eletrônicos para a realização de audiências de conciliação e mediação.

Nessa toada, a Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, conhecida como Lei da Mediação, autoriza, em seu artigo 46, a informatização do processo em rede, ou seja, a realização de autocomposição a distância.

Como exemplo de materialização dessa política pública[9] pode-se citar o Estado de

---

[7] Em março de 2016, durante a 8ª sessão Plenária Virtual do CNJ, foi atualizada a Resolução 125/2010 (dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos), por meio de sua segunda emenda, criando a possibilidade de utilização de plataforma on-line para resolução de controvérsias.

[8] Trata-se de um direito natural que possibilita a garantia dos demais, prevalente como pressuposto da condição humana em que o próprio cidadão pode atuar como garantidor de seus direitos a partir do acesso a uma ordem de valores justa (POSSATO; MAILLART, 2013, p. 115-121).

[9] A mediação e a conciliação enquanto políticas públicas cumprem o objetivo de tratar adequadamente os conflitos sociais pelos membros da própria sociedade. Necessitam, no entanto, para serem implementadas, da alocação de meios (recursos humanos, treinamento adequado e estrutura) por parte da administração pública (MORAIS, 2012, p.168).

São Paulo que, por meio do Provimento nº 2.289, de 2 de setembro de 2015, do Conselho Superior da Magistratura (CSM) do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), dispôs acerca da possibilidade de realização de conciliação e mediação a distância, além da homologação judicial dos respectivos acordos, por meio de plataformas digitais privadas, devidamente cadastradas pelo TJSP[10].

Para tanto, basta que o interessado tenha disponível um computador ou smartphone com acesso à internet para viabilizar o ingresso nos sítios eletrônicos habilitados para acordos on-line.

Essa modalidade de resolução de conflitos on-line recebe a denominação de ODR, acrônimo de *On Line Dispute Resolution*, ou de E-resolutions, ou ainda MESC (Meio Eletrônico de Solução de Conflitos). Vale ressaltar que os MESCs são resultado de todo o desenvolvimento obtido a partir da implementação dos MASCs[11] (Meios Alternativos para Solução de Conflitos), agora aplicados, por meio digital, no ambiente da realidade virtual (ECKSHMIDT, MAGALHÃES e MUHR, 2016, p.103).

Assim, verifica-se que nos MESCs são aplicados todos os princípios de negociação[12] e técnicas norteadoras dos métodos autocompositivos para solução do conflito - MASCs, ou seja, a participação ativa das partes envolvidas para, por meio do diálogo respeitoso, escuta ativa e com o auxílio de um terceiro imparcial (o conciliador), chegarem a um acordo em que todas as partes se satisfazem a partir da adoção de uma consciência comum. Trata-se, portanto, de uma abordagem pautada, conforme conceitua Ury (2015, p. 84), no "ganha-ganha", que direciona a disputa à verdadeira pacificação social.

> 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

[10] 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 30abr. 2020.

[11] "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).

[12] 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).

> 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)

Assim, a adoção de métodos mediativos que visam o entendimento entre as partes envolvidas em um conflito, somadas à utilização de plataformas digitais, de modo a propiciar o acordo sem limitação de tempo e espaço, já se mostrava uma tendência cultural imposta pela Sociedade da Comunicação, mas que, ainda, não se encontrava plenamente convalidada e implementada de fato.

Nessa direção, vale apontar a recente pesquisa de Possato (2020, p.101 e 107), que diagnosticou a ausência do poder público na promoção dos MESCs, pois que, até então, não havia sido identificada nenhuma plataforma digital gerenciada pelo Estado de São Paulo. Somente plataformas privadas encontravam-se operantes, a despeito do fato de que "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" (POSSATO, 2020, p.106).

Mais ainda, com a restrição imposta pela decretação do estado de calamidade pública decorrente da pandemia da COVID-19, por meio do Decreto legislativo nº 6, de 2020, reafirmado pelos entes federativos, a exemplo do Estado de São Paulo, como se verifica no Decreto estadual nº 64.881, de 22 de março de 2020, que estabeleceu a quarentena em todo o território, verifica-se não mais a tendência da virtualização da solução das demandas, mas a sua necessidade.

## 3 A CONCILIAÇÃO ON-LINE COMO MEDIDA DE SALVAGUARDA DO SISTEMA JUDICIÁRIO FRENTE À JUDICIALIZAÇÃO DE CONFLITOS OCASIONADA PELA PANDEMIA DA COVID-19

Como visto, a utilização de ferramentas tecnológicas como meio de obtenção de acordo já era uma realidade almejada pela sociedade contemporânea, todavia, com o reconhecimento da pandemia decorrente da disseminação da COVID-19[13], diversas medidas[14]

[13]Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875. Acesso em 30 abr. 2020.

[14] Lei Federal nº 13.979 de 6 de fevereiro de 2020, dispõe sobre medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do cononavírus, considerado responsável pelo, até então,

foram adotadas pelo Governo na tentativa de diminuir a propagação do novo coronavírus, tornando-se imperativa a comunicação digital, como se destaca a seguir.

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi notificada acerca de vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, na China. Após uma semana, já se noticiava tratar-se de um novo tipo de coronavírus que, em 11/02/2020, recebeu o nome de SARS-Cov-2, responsável por causar a doença denominada COVID-19.

Com o avançar do contágio no mundo, em 11 de março de 2020, a OMS reconheceu e declarou a pandemia de COVID-19. Vale destacar que o primeiro registro dessa doença no Brasil deu-se em 24 de fevereiro de 2020, na cidade de São Paulo[15] e, pouco tempo depois, em 30/04/2020, o Brasil já contava 85.380 (oitenta e cinco mil trezentos e oitenta) casos oficialmente confirmados, com 5.901(cinco mil novecentos e um) óbitos[16].

Em âmbito federal, por meio do Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, foi reconhecido o estado de calamidade pública no Brasil e, na mesma data, disciplinado por meio do Decreto federal nº 10.282, que definiu e delimitou os serviços públicos e as atividades essenciais.

Nesse cenário calamitoso várias Medidas Provisórias (MP) foram editadas, dentre elas a MP nº 927, de 22 de março de 2020, com grande relevância no cenário econômico e social, ao estabelecer, entre outras providências, medidas trabalhistas prevendo a possibilidade de suspensão ou redução do contrato de trabalho, com consequente diminuição salarial.

Na área da educação, em caráter excepcional, foi autorizada a substituição das disciplinas presenciais por aulas a distância, que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação, por meio da Portaria nº 343 de 17 de março de 2020, do Ministério da Educação.

Com isso, cada governo estadual, em conjunto com as prefeituras, passou a regulamentar medidas para enfrentamento da pandemia declarada, como a decretação de quarentena, restringindo o funcionamento de atividades comerciais às essenciais; a liberação de serviços desde que passíveis de entrega por "delivery" [Decreto estadual (SP) nº 64.881, de

---

surto de 2019, autorizando as autoridades competentes, dentre outras providências, adotarem o isolamento social e a quarentena. Vale destacar que na página consultada constam todas as regulamentações relacionada à COVID-19. Disponível em: http://www4.planalto.gov.br/legislacao/portal-legis/legislacao-covid-19. Acesso em: 30 abr. 2020.

[15] Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/brasil-51713943. Acesso em 30 abr. 2020.

[16] Disponível em: https://covid.saude.gov.br/. Acesso em 30 abr. 2020.

22 de março de 2020], o teletrabalho [Decreto estadual (SP) nº 64.864, de 16 de março de 2020], telemedicina (Portaria 467, de 20 de março de 2020, do Ministério da Saúde) etc.

Como medida de subsistência, o Governo Federal, por meio do Decreto 10.316, de 7 de abril de 2020, regulamentou o auxílio emergencial, previsto na Lei federal nº 13.982, de 2 de abril de 2020, liberando-o a determinadas categorias de trabalhadores, como os informais e os intermitentes, a famílias monoparentais, e a pessoas que se enquadrem em outas situações cujo desenvolvimento do trabalho tenha sido inviabilizado pela quarentena.

Ressalte-se que, a partir do evento pandêmico, que gerou a crise na área da saúde, a adoção de medidas restritivas adotadas pelos governos acarretou consequências danosas na economia e em todas as áreas da sociedade, potencializando os conflitos interpessoais, especialmente nas áreas do direito do trabalho e do consumidor, pois que as relações trabalhistas, as prestações de serviços e o comércio foram, como visto, extremamente afetadas

Com o Poder Judiciário não foi diferente. Em 19 de março de 2020, por meio da Resolução nº 313, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) suspendeu os prazos processuais em todo o território nacional até o dia 30 de abril de 2020, interrompendo o atendimento presencial de partes, advogados e interessados, que passaram a ser realizados remotamente pelos meios tecnológicos disponíveis, excetuando-se situações com apreciação garantidas pelo plantão.

Em tempos de pandemia os Tribunais também se movimentaram em busca de soluções remotas, viabilizando o andamento da Justiça. Nesse sentido, a Justiça do Trabalho, utilizando-se da plataforma emergencial de viodeoconferência para atos processuais, instituída pela Portaria nº 61, de 31 de março de 2020, do CNJ, realiza audiências e sessões de julgamentos telepresenciais, assegurando a publicidade dos atos e prerrogativas processuais.

A Lei federal nº 13.994, de 24 de abril de 2020, alterou a Lei federal nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, a fim de possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, autorizando o juiz, caso o demandado não compareça ou se recuse a participar da tentativa de conciliação on-line, a proferir a sentença, demonstrando, assim, o mesmo rigor que aquele apresentado nas demandas presenciais.

Nota-se que, com a crise instaurada, especialmente a econômica, muitas demandas potencialmente represadas, serão, possivelmente, judicializadas, a considerar toda a instabilidade, desequilíbrio e insegurança jurídica advinda da COVID-19.

Nesse esteio, contratos precisarão ser revistos, refeitos, exigidos ou até mesmo anulados. No âmbito do direito do trabalho, várias serão as possíveis demandas, tanto por

parte do empregado acerca de possíveis violações perpetradas, quanto por parte do empregador, que pode pleitear flexibilização de acordos, renegociação etc.

Vislumbrando esse cenário de judicialização em massa das demandas pelo impacto da Covid-19 nas atividades empresariais, de produção e circulação de bens e serviços, o TJSP, por meio do Provimento CG nº 11, de 17 de abril de 2020, criou um projeto-piloto para realização de conciliação e mediação pré-processuais para esse tipo de disputas, destinado a empresários e sociedades empresárias, além dos demais agentes econômicos, desde que envolvidos em negócio jurídico relacionado à produção e circulação de bens (artigo 1º).

Na mesma linha, ressalta-se a iniciativa da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM), que, prevendo o desencadeamento de uma onda de judicialização decorrente da COVID-19, criou o Centro de Apoio à Magistratura Brasileira Covid-19, plataforma digital focada na discussão colaborativa das demandas geradas pela pandemia, assumindo que a doença "ameaça diretamente as capacidades operacionais dos sistemas sociais, econômicos e de saúde no Brasil e no mundo, podendo levar a um colapso com consequências imprevisíveis e com reflexo claro na judicialização"[17].

Outro ponto a ser denotado é a motivação inicial que serviu de justificação para a edição da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que, ao dispor sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, considerou como fator "a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças, indicando que os programas de mediação e conciliação à época implementados promoviam a redução das demandas.

Portanto, com a expectativa de escalada do estabelecimento de litígios, mais uma vez os meios consensuais, agora digitais, de solução de disputas constituirão medida de salvaguarda para evitar o aprofundamento da crise do Judiciário com a inundação de processos judiciais. No entanto, há urgência na implementação de plataformas públicas ligadas diretamente aos tribunais, o que ainda não se verifica.

Assim, como visto, a celeridade na resolução dos conflitos como decorrência dos reflexos do desenvolvimento social que caracterizam a atual Sociedade da Comunicação, indica uma tendência que, com os contornos da pandemia da COVID-19, ganha característica impositiva ao exigir a implementação das plataformas digitais para a promoção da conciliação on-line, como salvaguarda do próprio sistema judiciário e para a manutenção da Justiça.

[17] Disponível em: https://www.cnj.jus.br/coronavirus/atos-normativos/. Acesso em: 1 mai. 2020.

Trata-se de uma corrida contra o tempo, afinal, não há plataformas digitais públicas disponíveis, mas a judicialização bate às portas do Poder Judiciário.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto, o conflito, como forma de sociação, representa um fator positivo de desenvolvimento social, na medida em que a busca por novos pontos de equilíbrio de interações sociais impulsionam as relações em sociedade quando vencidos os antagonismos existentes.

Todavia, ao passo em que o indivíduo afastou-se das questões coletivas, aproximando-se de sua própria individualidade, denotou-se a volubilidade dos relacionamentos interpessoais, muito mais voltados ao consumismo, como característica própria da pós-modernidade.

Em paralelo, o avanço das tecnologias da informação potencializou novas formas de comunicação, reduzindo as distâncias entre as pessoas na mesma proporção em que tornou instantânea e direta a interação, numa realidade em que o espaço é demonstrado pela dominação do tempo. Ou seja, quanto mais se domina o tempo, mais liberdade de movimento e espaço se tem. A celeridade é a medida de poder.

Essa revolução digital alterou o comportamento social e marcou a sociedade, permeada pela necessidade constante de informação e interação em rede, a atual "Sociedade da Comunicação", mais consciente das infindáveis possibilidades de agir e transformar, com espaço geográfico *sui generis*, o ambiente virtual.

Assim, a virtualização das relações também transmutou as necessidades sociais e, automaticamente, os conflitos que permeiam a nova Sociedade da Comunicação, exigindo, com isso, que a resolução das divergências seja efetivada no mesmo lugar-comum, a realidade virtual.

Nesse contexto, a criação de plataformas digitais para a solução consensual das controvérsias, a partir do surgimento dos Meios Eletrônicos de Solução de Conflitos, passou a representar a medida mais adequada frente à tendência de virtualização das relações sociais, sendo a conciliação on-line a mais efetiva ao permitir maior celeridade na obtenção dos acordos.

Apesar da tendência claramente identificada, não se verificara, até o aparecimento da pandemia da COVID-19, medidas concretas visando à promoção da implementação da ferramenta digital como política pública a complementar o tratamento adequado dos conflitos

de interesses. Apenas a iniciativa privada movimentou-se, criando seus ambientes virtuais de negociação e formação de acordos.

Com a decretação do estado de calamidade pública decorrente da pandemia e a recente imposição de quarentena, a expectativa de judicialização de conflitos aumentou exponencialmente, dado que as relações de consumo, relações trabalhistas e a economia como um todo foi extremamente afetada.

Por isso, a implementação da conciliação on-line por meio de plataformas digitais públicas ligadas e gerenciadas diretamente pelo Poder Judiciário passou a ser uma necessidade real em razão da onda de litígios que se aproxima e tende a se perpetuar por um longo período.

## REFERÊNCIAS


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.

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.

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

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.

DURKHEIM, Émile. *As Regras do Método Sociológico*, São Paulo, Martins Fontes, 2007.

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

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.

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

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.

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

HADDAD, Eneida Gonçalves de Macedo; MUNIZ, Cibele Cristina Baldassa. Repensando a administração da Justiça. In*:* SILVEIRA, Vladmir Oliveira da; MEZZAROBA, 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, p. 110-125.

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

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.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura.* Trad. COSTA, Carlos Irineu da. 2ª. ed. São Paulo: Editora 34, 2000.

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

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.

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

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

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 on-line sociedade da comunicação: um estudo sobre as plataformas digitais no Estado de São Paulo. 119f*. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade Nove de julho, São Paulo, 2020.

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

SILVEIRA, Vladmir Oliveira da; MEZZAROBA, 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.

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

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