

# POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O TRATAMENTO DE CONFLITOS NO BRASIL E NOVAS TECNOLOGIAS: PERSPECTIVAS DE UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DIGITAL EM UMA SOCIEDADE (SEMI) DIGITAL<sup>1</sup>

*PUBLIC POLITICS FOR THE TREATMENT OF CONFLICTS IN BRAZIL AND NEW  
TECHNOLOGIES: PROSPECTS FOR THE USE OF DIGITAL MEDIATION IN A (SEMI)  
DIGITAL SOCIETY*

*POLÍTICAS PÚBLICAS PARA TRATAMIENTOS DE CONFLICTOS EN BRASIL Y NUEVAS  
TECNOLOGÍAS: PERSPECTIVAS DE UTILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN DIGITAL EN UNA  
SOCIEDAD (SEMI) DIGITAL*

**Marcelo Dias Jaques<sup>2</sup>**  
**Fabiana Marion Spengler<sup>3</sup>**

- 1 O presente texto foi produzido a partir da pesquisa desenvolvida no projeto: “Entre a jurisdição e a mediação: o papel político/sociológico do terceiro no tratamento dos conflitos”, coordenado pela Prof.<sup>a</sup> Pós-Dra. Fabiana Marion Spengler e financiado pelo CNPq, chamada 43/2013 - Ciências Humanas, Sociais e Sociais Aplicadas, nº do processo 408582/2013.
- 2 Doutorando em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC. Mestre em Direito pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ. Especialista em Direito Público com ênfase em Direito Constitucional pela Escola de Ensino Superior Verbo Jurídico. Bacharel em Direito pela Universidade Luterana do Brasil - ULBRA. Bolsista do Programa de Suporte à Pós-Graduação de Instituições de Ensino Particulares da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - PROSUP/CAPES. Advogado.
- 3 Pós-doutora em Direito pela Università degli Studi di Roma Tre, em Roma, na Itália, Doutora em Direito pelo Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS – RS, mestre em Desenvolvimento Regional, com concentração na área Político Institucional da Univer-

**Resumo:** A pesquisa se propõe a analisar a mediação digital como política pública que utiliza as novas tecnologias da informação e comunicação para o tratamento de conflitos no Brasil, com o objetivo de analisar as perspectivas da implementação do instituto no país. A pesquisa possui caráter qualitativo e adota o método dedutivo, se estruturando basicamente a partir de pesquisa bibliográfica. Após um primeiro momento de construção teórica quanto às transformações havidas nas relações humanas a partir das novas formas de comunicação e análise social do conflito, o estudo passa a apreciar a mediação digital e sua positivação no direito brasileiro, concluindo que o ordenamento jurídico recentemente inaugurado ainda necessita maior amadurecimento.

**Palavras-chave:** Mediação digital; Novas tecnologias; Políticas públicas; Tratamento de conflitos.

**Abstract:** The research analyzes digital mediation as a public policy that uses new information and communication technologies to deal with conflicts in Brazil, aiming to analyze the prospects of the implementation of this institute in the country. This is a qualitative study, and adopts the deductive method, being structuring primarily based on a literature review. Following the initial teoretical construction regarding the transformations that have taken place in human relations based on the new forms of communication and social analysis of conflict, the study then goes on to consider digital mediation and its positivation in Brazilian law. It concludes that the recently inaugurated legal system still needs greater maturity.

**Keywords:** Digital mediation; New technologies; Public policy; Treatment of conflicts.

**Resumen:** La investigación se plantea analizar la mediación digital como política pública que utiliza las nuevas tecnologías de la información y comunicación para el tratamiento de conflictos en Brasil, con el objetivo de analizar las perspectivas de implementación del instituto en el país. La búsqueda posee carácter cualitativo y adopta el método deductivo, estructurándose básicamente a partir de investigación bibliográfica. Después de la construcción teórica cuanto a las transformaciones habidas en las relaciones humanas a partir de las nuevas formas de comunicación y análisis social de conflicto, el estudio pasa a apreciar la mediación digital y su eficiencia en el derecho brasileño, concluyendo que el orden jurídico recientemente inaugurado, todavía necesita mayor madurez.

**Palabras-clave:** Mediación digital; Nuevas tecnologías; Políticas públicas; Tratamiento de conflictos.

---

sidade de Santa Cruz do Sul - UNISC – RS, Brasil, docente dos cursos de Graduação e Pós-Graduação *lato e stricto sensu* da última instituição, Líder do Grupo de pesquisa “Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos” certificado no CNPQ, advogada.

## INTRODUÇÃO

O presente estudo científico tem como tema as políticas públicas<sup>4</sup> implementadas no tratamento<sup>5</sup> de conflitos em âmbito nacional relacionadas às novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), especificamente traçando uma análise das perspectivas para a utilização da mediação digital<sup>6</sup> a partir de como foi fixada a possibilidade de sua utilização pelo legislador, tendo como cenário uma sociedade na qual grande parte da população ainda não possui acesso à nenhum dispositivo eletrônico que permita conexão em rede.

A partir da edificação de uma fundamentação teórica básica para a compreensão do tema, bem como de sua complementação com dados estatísticos e a aplicação prática, tomando sempre por base a realidade brasileira, buscar-se-á uma resposta ao problema central da pesquisa, qual seja, se a legislação atualmente em vigor é suficiente para disciplinar a implementação da mediação digital no país, se já está sendo realizada sua implementação e se a mesma poderá ser viável em uma sociedade marcada pela desigualdade social e carente de políticas públicas de inclusão digital.

Como hipóteses prováveis se apresenta uma assertiva fundada em um prisma positivo, no sentido de que o ordenamento jurídico é plenamente adequado; que as iniciativas começam a ser desenvolvidas e colocadas em prática ao longo de todo o território nacional; e que a limitação do acesso ao ambiente *on-line* não acarreta prejuízo para a política pública à medida que se trata de um mecanismo

4 Quanto à utilização da expressão política pública ao longo da pesquisa, adota-se a conceituação proposta por Humet et al. (2012), que a definem como uma série de decisões ou ações, intencionalmente coerentes – tomadas por diferentes atores, sejam eles públicos e algumas vezes até mesmo não públicos – cujos recursos, nexos institucionais e interesses variam, mas que possuem a finalidade de resolver de forma pontual um problema politicamente definido como coletivo. Esse conjunto de ações e decisões dá lugar a atos formais com um grau de obrigatoriedade variável e que tendem a modificar a conduta de grupos sociais que supostamente originaram o problema coletivo – chamados grupos objetivo – a ser resolvido no interesse de grupos sociais que padecem dos efeitos negativos do problema em questão – chamados beneficiários finais. HUMET, Joan Subirats et al. **Análisis y gestión de políticas públicas**. Barcelona: Planeta, 2012.

5 Utilizar-se-á a expressão tratamento em detrimento do termo resolução, haja vista o entendimento que os conflitos sociais raramente são solucionados de forma plena e definitiva, seja por meio da jurisdição estatal, seja por outros meios de composição. Nesse sentido, utilizar a palavra “tratamento” denota o objetivo de transmitir a ideia da busca por uma resposta mais satisfativa do conflito para as partes. SPENGLER, Fabiana Marion. **Fundamentos políticos da mediação comunitária**. Ijuí: Unijuí, 2012.

6 O termo mediação digital será empregado em detrimento do termo mediação *on-line*, em que pesem possam ser considerados sinônimos e até mesmo que o segundo seja mais adequado para representar o ato previsto em lei, em respeito à nomenclatura utilizada pela Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça.

complementar, sendo que a mediação presencial será garantida a todos que assim o desejarem.

Já na assertiva projetada sob o viés negativo, os dispositivos legais são meramente superficiais, deixando lacunas suscetíveis da incorreta utilização da mediação; a aplicação prática ainda não ocorre de maneira efetiva, pois a previsão legal é recente e todo o processo ainda requer um maior período de amadurecimento; assim como a parcial inclusão digital viola o direito de igualdade, acarretando ônus para a política pública em virtude da exclusão de grande fatia da população.

Para além de atingir o objetivo geral quanto à análise das perspectivas de utilização da mediação digital no Brasil, é preciso cumprir com alguns objetivos que, embora secundários, favorecerão a compreensão do tema, a consolidação do debate proposto e a construção do conhecimento necessário na busca pela hipótese que responde ao problema da pesquisa. São eles: a) verificar como as novas TICs contribuíram para a transformação das relações sociais e pontuar alguns aspectos acerca das duas primeiras décadas da Internet no Brasil; b) examinar as origens do conflito, suas características, assim como a possibilidade e os benefícios de seu tratamento por meio da mediação; c) analisar a previsão legal da mediação digital na Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, no Novo Código de Processo Civil e na Lei de Mediação, observando sua utilização prática.

A pesquisa possui caráter qualitativo e a metodologia a ser adotada consistirá fundamentalmente em pesquisa bibliográfica, que tem como pressuposto a leitura, a análise e a interpretação de textos e/ou documentos que contemplem o tema abordado.

Para tanto, com vistas a conferir à construção do texto uma estrutura adequada que contemple uma sucinta – porém cristalina – abordagem do tema em discussão, possibilitando uma reflexão consciente e amparada em fundamentos objetivos e concretos, o conteúdo se desenvolverá em três pilares teóricos que correspondem a cada um dos objetivos específicos e que perpassarão aspectos considerados fundamentais para a pesquisa.

O primeiro abordará os novos padrões sociais influenciados pela difusão de novas tecnologias, em que começam a surgir características diferentes das até

então experimentadas pela sociedade mundial – principalmente no tocante à comunicação e à informação, transformando as relações humanas. O tópico ainda relacionará algumas informações consideradas relevantes sobre as duas primeiras décadas da Internet no Brasil.

Em seguida, o segundo pilar versa sobre o surgimento do conflito, suas peculiaridades e a possibilidade de seu tratamento por meio da utilização da mediação, cujo conceito e princípios fundamentais igualmente são enumerados de modo a facilitar a correta compreensão da análise que pauta o tópico seguinte.

Por fim, o pilar derradeiro aprecia a adequação dos dispositivos legais que preveem a possibilidade da implementação da mediação digital, buscando identificar como a prática vem sendo realizada no território nacional.

Face ao exposto, acredita-se que o presente trabalho contempla a busca por delimitar uma temática de estudo de relevante importância social, especialmente em um momento no qual urge encontrar meios de amenizar o esgotamento jurisdicional, mas principalmente se pretende garantir e ampliar o direito fundamental de acesso à justiça, bem como conferir aos conflitos um tratamento que possibilite um maior nível de satisfação e de empoderamento dos indivíduos. Ao final, espera-se apresentar uma resposta adequada ao problema inerente a essa pesquisa.

## **1. As relações sociais transformadas pelas novas TICs e as duas primeiras décadas do acesso público à Internet no Brasil**

Especialmente diante dos avanços havidos nas últimas décadas a partir de fenômenos como a globalização, bem como do surgimento, do aprimoramento e da expansão de novas tecnologias da informação e da comunicação, mostra-se evidente que a sociedade mundial atravessa um cenário de transformação que extrapola a esfera meramente econômica, atingindo sobremaneira o prisma social – a forma como as pessoas vivem e se relacionam e até mesmo sua cultura.

Grande parte dessa mutação se deve ao advento da rede mundial de computadores – a Internet –, que indubitavelmente representa um dos principais avanços tecnológicos da humanidade e que foi idealizada com o objetivo de ser apenas

um espelho que refletisse as relações sociais. Nesse sentido, atuaria tão somente como uma espécie de suporte, permitindo o compartilhamento de documentos e pesquisas, a comunicação em geral e, conseqüentemente, a interação entre as pessoas sem os limites físicos estabelecidos pela distância e pelas fronteiras.

No entanto, com o passar dos anos e a ampliação da rede mediante a adesão de um número exponencialmente maior de usuários, a ideia inicial demonstrou estar equivocada, eis que as interações sociais, que – se imaginava – desenvolveriam apenas em segundo plano na *web*, acabaram por assumir uma condição de protagonismo na vida das pessoas, sendo que em muitos casos são utilizadas em primeiro plano e até mesmo como fonte quase que exclusiva de contato de uma pessoa com o meio social.<sup>7</sup>

Buscando estabelecer um paradigma de magnitude que de certa forma simbolize e possa dimensionar a relevante influência das novas TICs na sociedade mundial, seria possível equiparar o fenômeno da Revolução Digital ao marco histórico da Revolução Industrial, que igualmente deu novos rumos ao desenvolvimento e à evolução da humanidade, bem como de suas relações sociais.

Entretanto, ainda que se possa resistir em aceitar essa realidade, refutando tal comparação, o fato que não se pode negar é que nos dias de hoje a presença da Internet na vida humana se reveste de um nítido caráter de irreversibilidade, afinal, a utilização e a dependência dos diversos serviços e facilidades oferecidos pelo ambiente em rede modificaram radicalmente o comportamento humano.<sup>8</sup>

Nas últimas décadas, o mundo se encontra em processo de transformação estrutural em um processo multidimensional associado à emergência de um novo paradigma tecnológico – fundamentalmente lastreado pelas TICs – que começaram a tomar forma e se difundiram de modo desigual por todo o planeta.<sup>9</sup>

Essa nova realidade tecnológica contempla possibilidades – criadas especialmente a partir da Internet – nas quais ao cidadão é facultada a livre participação em

7 LEONARDI, Marcel. **Tutela e privacidade na Internet**. São Paulo: Saraiva, 2012.

8 LEONARDI, Marcel. **Tutela e privacidade na Internet**.

9 CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede: do conhecimento à política. In: CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Orgs.). **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política**. Brasília: Imprensa nacional – Casa da Moeda, 2006.

debates, fóruns, redes sociais e até mesmo comunidades virtuais, manifestando suas opiniões e desejos e assim interagindo com os demais indivíduos.

No entanto, a partir do desenvolvimento dessas novas ferramentas e ambientes tecnológicos a humanidade passou a confrontar problemas de uma amplitude vertiginosa até pouco tempo inimagináveis, afinal, a ciência passou a abrir possibilidades infinitas ao homem, que sequer sabe como ou por que limitar.<sup>10</sup>

Assim, esses novos espaços públicos podem ensejar formas de tensão social até então inexistentes ou mesmo agravar tensões já em curso à medida que, por permitir certa proteção decorrente de um ambiente virtual no qual a comunicação ocorre a distância e até mesmo sob a máscara de certo anonimato, muitas vezes, o indivíduo se sente livre para expor sua opinião sem a mesma autocensura ou pudores que certamente haveriam em um debate – ou qualquer outra espécie de interação pessoal – no mundo físico.

Na verdade, a comunicação havida por meio dos computadores gerou formas diferentes para o estabelecimento das relações sociais à medida que boa parte dos indivíduos acabou por se adaptar aos novos tempos, fazendo uso da rede como instrumento para a construção de novos padrões de interação e, assim, criando formas novas de sociabilidade e novas organizações sociais,<sup>11</sup> o que certamente resulta em novas perspectivas para a implementação de políticas públicas, mas também em pontos de tensão e em planos de conflito que anteriormente não haviam.

Nesse viés, entende-se que esta nova realidade pode ocasionar um fenômeno – promovido pelo ambiente em rede – que é denominado solidões interativas<sup>12</sup>, em que, ainda que o indivíduo esteja *on-line* interagindo com uma ou diversas outras pessoas, ao mesmo tempo ele também estará isolado da sociedade, apenas na companhia de uma máquina ou qualquer outro componente eletrônico que o mantenha conectado ao virtual, bastando um mero comando para que a desconexão rompa os vínculos de interação minutos antes existentes.

Wolton<sup>13</sup> ainda afirma que, em uma sociedade na qual os indivíduos estejam

10 GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas: justiça e democracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 1996.

11 RECUERO, Raquel. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

12 WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?** Uma teoria crítica das novas mídias. Porto Alegre: Sulina, 2013.

13 WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?** Uma teoria crítica das novas mídias.

livres de toda e qualquer regra e obrigação, como é o caso das relações havidas no mundo virtual, a prova da solidão é real. Assim, torna-se dolorosa e traumática a tomada da consciência quanto à imensa dificuldade atualmente existente em entrar em contato com o outro. Toma forma a terceira Torre de Babel da qual fala Warat,<sup>14</sup> desigual e sem comunicação.

Sobre a importante temática dos laços sociais, Lemos<sup>15</sup> propõe que o ambiente virtual possa ser pensado como instrumento para o reestabelecimento do espaço público, um local que possa ser utilizado para o fomento da sinergia entre diversas inteligências coletivas, ou mesmo para o fortalecimento dos laços comunitários. Se a proposta é de um modelo que possa utilizar a inteligência coletiva aplicada à análise de projetos em andamento e de implementação de iniciativas, como portais governamentais, *e-governement*<sup>16</sup> e outras experiências nesse sentido, perfeitamente poderia ser aplicada também para a ampliação das ferramentas de tratamento de conflitos.

Nesse sentido, a ciência da inteligência coletiva faria uso do potencial agregador da rede para o fomento e o exercício da cidadania, de forma que os cidadãos pudessem expor seus problemas para a coletividade, incentivando o debate, além da compreensão e da tomada de posição política, cultural e social. Lemos<sup>17</sup> ainda observa que tal proposta não se configura apenas como uma mera utopia, mas sim com uma necessária constatação do potencial do ciberespaço e de que é preciso que os poderes públicos invistam e instaurem práticas neste novo espaço de fluxo.

Este é um ponto que inevitavelmente tangencia o foco da discussão a que se propõe o presente estudo: a utilização da rede mundial de computadores como

14 WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos Humanos, alteridade, surrealismo e cartografia. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

15 LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet**: em direção a uma ciberdemocracia. São Paulo: Paulus, 2010.

16 E-government, ou simplesmente e-gov, é uma iniciativa que consiste na utilização das tecnologias da comunicação e da informação de modo a viabilizar o acesso e a entrega dos produtos e dos serviços do Estado às pessoas físicas e jurídicas, favorecendo assim a aproximação entre governo e cidadãos. Igualmente pode ser conceituado como uma das principais formas de modernização do Estado, por meio do uso das novas tecnologias, com a finalidade da prestação de serviços públicos, aprimorando a maneira pela qual o governo interage com a sociedade, ou seja, não se limita à mera automação dos processos e da disponibilização de serviços através da web, mas depende principalmente da transformação da maneira com que o governo, por intermédio do uso das TICs disponíveis, atinge os seus objetivos de aproximação com o cidadão e o cumprimento do papel do estado. A adoção de meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais exige que sítios e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos. Somente por meio da eficiência é possível aumentar a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos e conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população.

17 LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet**: em direção a uma ciberdemocracia.

instrumento de fomento à cidadania e como possibilidade de transformação social, pois essas são justamente algumas das características essenciais que se verá presente no tópico seguinte, que versará sobre o conflito e a mediação, observando o surgimento do primeiro e a importância da segunda não só como mera ferramenta de tratamento de controvérsias, mas especialmente como instrumento de empoderamento do cidadão e da transformação dos laços de interação com o outro.

Observe-se que, segundo Garapon,<sup>18</sup> a cidadania nada mais é do que o vínculo de ligação com os demais indivíduos de uma sociedade, que não possuem rosto, mas que participam de uma mesma comunidade política voltada para um objetivo comum.

Nesse cenário, é possível asseverar que as novas TICs deram origem ao que hoje se conhece como cibercultura, ou seja, uma nova forma de vivenciar, comunicar e agir que alterou irreversivelmente a percepção do espaço e as formas de interatividade com o meio social.

As novas gerações surgem sob o signo de uma nova era e que é chamada de nativa digital – referente àqueles que nasceram e estão crescendo inseridos na realidade produzida pelas novas TICs cada vez mais avançadas. De outra banda, grande parte da população ainda é formada por aqueles considerados imigrantes digitais, que, assim como estrangeiros em um país desconhecido, encontram-se em um constante processo de adaptação ao novo.

Necessário não olvidar que em muitos países, como é o caso do Brasil, ainda se poderia falar naqueles que este estudo ousaria denominar de *off-line*, eis que, apesar de nascerem em um mundo tecnológico, jamais terão acesso às benesses – e também aos malefícios – que o ambiente em rede oferece. Fruto da extrema desigualdade social, viverão em uma espécie de mundo paralelo.

Tal situação representa a condição de determinados indivíduos na contemporaneidade. Uma relação de inclusão para aqueles que vivem uma vida qualificada e, em contrapartida, uma relação de exclusão daqueles que teriam uma vida desqualificada, relegados a uma condição próxima à de banimento.<sup>19</sup>

---

18 GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas**: justiça e democracia.

19 WERMUT, Maiquel Ângelo Dezordi. **Por que a guerra?**: de Einstein e Freud à atualidade. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

Alijados da “sociedade em rede”<sup>20</sup> em decorrência de sua condição de miserabilidade e total falta de perspectivas, compõem o cinturão de pobreza à margem das *cibercidades*<sup>21</sup> que, conforme conceito proposto por Lemos,<sup>22</sup> simplesmente corresponderia àquelas cidades nas quais a infraestrutura de telecomunicações e tecnologias digitais já fazem parte da realidade dos cidadãos, as cidades contemporâneas que se transformaram ou que estão continuamente se transformando sob a influência das novas TICs.

Assim, as *cibercidades* nada mais seriam que uma consequência normal da inclusão digital originada nas novas tecnologias. A importância desta inclusão estaria nas novas formas de sociabilidade, possibilitando a inserção do indivíduo na comunidade global, favorecendo o direito à informação e fomentando a prática da cidadania, sobretudo, a partir do debate, ou seja, a partir da identificação de novas tensões sociais e, conseqüentemente, de fundamentação de novos direitos.

Há aproximadamente quatro décadas os primeiros computadores fabricados pelo homem ocupavam salas inteiras e eram quase que exclusividade dos órgãos de governo. Cerca de quinze anos depois se tornaram menores e, aos poucos, começaram a ganhar residências, escritórios, escolas e universidades. Por volta do início da década de 90 do século XX, a Internet começou a revolucionar a comunicação e o compartilhamento de informações e pesquisas. No Brasil, inicialmente se restringia ao meio acadêmico e científico, sendo que apenas no ano de 1995 deixou de ser de uso exclusivo de órgãos do governo e das instituições educacionais de pesquisa para ganhar acesso público.

Segundo a última Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – Síntese de Indicadores 2014<sup>23</sup>, realizada e divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no Brasil, aproximadamente 95,4 milhões de pessoas de 10 anos ou mais de idade acessaram a Internet no período de referência da pesquisa, o

20 CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

21 *Cibercidade* nada mais é do que um conceito que visa colocar acento sobre as formas de impacto das novas redes telemáticas no espaço urbano. Redes de cabos, fios, fibras, antenas de celulares, espectro de ondas de rádio permitindo uma conexão *wi-fi*, entre outras, estão modificando a nossa vivência no espaço urbano através do teletrabalho, da escola *on-line*, das comunidades virtuais, dos fóruns temáticos planetários. O que está em jogo é a redefinição do espaço público e do espaço privado. LEMOS, André (Org.). **Cibercidade: a cidade na cibercultura**. Rio de Janeiro: E-Pappers Serviços Editoriais, 2004.

22 LEMOS, André (Org.). **Cibercidade: a cidade na cibercultura**.

23 IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: síntese de indicadores 2014**. Rio de Janeiro: IBGE, 2015.

que representa aproximadamente 54,4% do total da população residente. Esse indicativo apontou viés de crescimento de 11,4% de usuários em relação ao ano de 2013, sendo que em todas as grandes regiões houve crescimento do contingente de internautas no período compreendido entre 2013 e 2014.<sup>24</sup>

Ao longo de pouco mais de 20 anos de acesso público à Internet no Brasil, muitas transformações podem ser facilmente constatadas por meio do simples exercício de pensar no cotidiano da vida em sociedade. Além de ter se tornado um dos principais meios de comunicação e entretenimento, simples tarefas como realizar o pagamento de uma conta, comprar um ingresso ou mesmo acionar o aplicativo de mapas do telefone celular requerem a conexão em rede. O comércio eletrônico ganhou espaço e se tornou quase uma exigência para qualquer empresa que pretenda se manter competitiva no mercado.

Sopesada a já referida irreversibilidade da existência das novas TICs na vida humana, mesmo que sob um prisma negativo demonstre certos riscos e fragilidades, é necessário adotar um discurso no sentido da elaboração de políticas públicas capazes de explorar essas novas ferramentas tecnológicas em seus aspectos positivos, na busca de melhores condições para atingir um nível mais elevado de satisfação social inerente ao bem comum.

Para tanto, o tópico seguinte cumpre com o importante objetivo específico de analisar o cenário no qual ocorre o surgimento do conflito nas relações humanas, verificar de que forma essas disputas são levadas à esfera estatal, bem como enumerar e observar alguns dos princípios fundamentais da mediação como instrumento para o tratamento de controvérsias, edificando assim o segundo pilar teórico da pesquisa na busca pela hipótese que responde ao problema.

## **2. O conflito e seu tratamento por meio da mediação**

O simples fato de viver em sociedade pressupõe a existência de uma variada gama de conflitos, afinal, cada indivíduo – ou mesmo cada coletividade de indivíduos – carrega consigo uma identidade própria, que ao longo do tempo, foi construída e modificada sob a base e a influência de diversos fatores socioculturais.

---

24 IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: síntese de indicadores 2014.**

A sociedade consiste em um sistema organizado de diferenças, assim, são essas diferenças que constroem a identidade de cada indivíduo pertencente ao grupo, permitindo que possam se situar uns relativamente aos outros.<sup>25</sup>

Essa pluralidade de identidades compõe características que formatam o indivíduo como um dos seres vivos mais incompletos e ansiosos em assegurar uma vida para si, porém incapazes de fazer isso de forma individual.<sup>26</sup> Ainda que se tenha visto que as novas TICs podem resultar no isolamento de um indivíduo que opte por se restringir à comunicação meramente virtual na maior parte de seu tempo, a inserção em uma coletividade e a participação social ainda constituem – e possivelmente sempre constituirão – aspectos inerentes ao cotidiano de um grupo de indivíduos, em sua busca incessante em alcançar objetivos que dificilmente seriam atingidos se perseguidos isoladamente.

Por certo que ainda tais indivíduos que escolhem se isolar do convívio social não deixam de estar inseridos em algum tipo de coletividade, seja a familiar, sejam as redes ou as comunidades virtuais às quais se conectam e com as quais se identifica.

Mas é preciso ir além da discussão acerca do temor de que a Internet possa apresentar uma faceta nociva ao permitir o isolamento dos indivíduos, inúmeras vezes os excluindo da coletividade fora da rede, o que oneraria e até mesmo romperia os vínculos de interação real, dificultando o convívio em sociedade – situação que apenas se agravou com a proliferação epidêmica de *notebooks*, *netbooks*, *smartphones*, *tablets* e até mesmo *smart TVs* nos últimos anos.

Nesses diferentes níveis de integração que surgem no seio social o conflito se faz presente, ou seja, ele nada mais é do que uma forma de relação social, um dos possíveis modos de interação entre os indivíduos, grupos, organizações e outras coletividades.<sup>27</sup> Daí surge a relevância sociológica do conflito, pois origina ou modifica comunidades de interesse, unidades e organizações. É uma forma de socialização, e das mais intensas.<sup>28</sup>

---

25 GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas**: justiça e democracia.

26 SILVA, Enio Waldir da. Entre o estado e a sociedade civil: a economia solidaria como novo movimento social. In: BEDIN, Gilmar Antônio (Org.). **Cidadania, direitos humanos e equidade**. Ijuí: Unijuí, 2012.

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

28 SIMMEL, Georg. **El conflicto**: sociologia del antagonismo. 2. ed. Madrid: Sequitur, 2013.

Consoante propõe Simmel<sup>29</sup>, haveria inclusive uma hostilidade natural entre os homens, que, juntamente com a simpatia entre eles, atuam conformando ou fundamentando as relações sociais. A extrema facilidade com que se transmite o clima de hostilidade evidencia que se trata de um sentimento primário, por essa razão normalmente é muito mais difícil fazer com que um indivíduo tenha confiança e simpatia por um desconhecido do que fazer com que ele tenha desconfiança e antipatia.

Tal situação se agravou diante da complexidade das relações sociais. Nesse ponto, Garapon<sup>30</sup> aborda a figura do individualismo receoso, ou seja, a constatação de que o laço social já não é mais pensado como de solidariedade, mas como uma ameaça, pois o que se vê no outro é um agressor em potencial. Adotando a mesma teoria, Warat<sup>31</sup> afirma que a convivência está ameaçada. Ao se isolar e se proteger, o indivíduo acabou por privatizar a cidade por temor de ser violentado pelo outro.

Assim, mais do que nunca, o conflito pertence à vida humana e está muito presente na sociedade, dela naturalmente fazendo parte, fato que comprova que cada pessoa é única, possuindo seus próprios interesses e desejos.<sup>32</sup> Nessa perspectiva, a ordem é excepcional e o caos é a regra,<sup>33</sup> ou seja, situações conflitivas são normais e decorrem simplesmente da vida em sociedade.

O conflito é resultado da percepção da divergência de interesses, constituindo um fator pessoal, psicológico e social,<sup>34</sup> no entanto precisa ser examinado como um fenômeno complexo, que extrapola as raias de um mero desencontro de opiniões, valores ou posicionamentos. A contraposição de dois desejos divergentes tem como resultado o surgimento de uma circunstância conflitiva, fato que geralmente resulta na submissão de um destes desejos ao outro, estabelecendo ao final um

---

29 SIMMEL, Georg. **El conflicto**: sociologia del antagonismo.

30 GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas**: justiça e democracia.

31 WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos Humanos, alteridade, surrealismo e cartografia. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

32 HEREDIA, R. A. S. de; VILLANUEVA, I. F.; ORTIZ, C. M. Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: la mediación comunitaria. **Política y Sociedad**, Madrid, n. 1, p. 179-194, mar. 2013.

33 OST, François. **O tempo do direito**. Lisboa: Instituto Piaget, 1999.

34 CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

ganhador e um perdedor.<sup>35</sup> Para Bobbio<sup>36</sup>, todo conflito se encerra com a vitória de um dos lados ou por meio da intervenção de um terceiro que estará acima, no meio ou contra os rivais. O conflito poderia ser solucionado por meio da força, com a eliminação de um dos oponentes. No entanto, se há busca de uma solução pacífica, ganha força a figura do terceiro no qual as partes confiem ou se submetam<sup>37</sup>.

Cabe lembrar, a exemplo do que foi abordado no tópico anterior, que as transformações sociais advindas das novas TICs acabaram por acentuar ainda mais os níveis de complexidade presentes nas relações sociais, já influenciados pelos índices de desigualdade social, resultando em uma conflituosidade como jamais vista.

Consoante Wermuth,<sup>38</sup> o homem contemporâneo vive em um mundo marcado pela instantaneidade, em uma verdadeira cultura do efêmero, recebendo diariamente uma grande quantidade de informações, muitas delas fragmentadas, o que lhe acarreta grandes dificuldades, pois envolvido pela comunicação virtual que domina seu cotidiano, nem sempre lhe sobra tempo necessário para a leitura que lhe permita compreender passado, presente e futuro.

No entanto, a conflituosidade inerente aos interesses, desejos e paixões do homem, não pode ser vista unicamente sob um viés negativo, devendo também ser observada sob um prisma positivo, pois, ao passo que compõe a natureza humana de forma intrínseca, está diretamente relacionada ao progresso da civilização. Por serem fenômenos comuns ao convívio social, conflito e desacordo não representam exclusivamente sinais de instabilidade ou rompimento, pelo contrário, podem inclusive contribuir para a coesão da comunidade. Note-se que a sociedade atual é o produto de interações positivas e negativas, sendo que um grupo absolutamente harmonioso não só é empiricamente irreal, como não poderia corresponder a um processo de vida real.<sup>39</sup>

Se não houvesse certo nível de aversão, a vida nas grandes cidades – nas quais

35 SPENGLER, Fabiana Marion. **Fundamentos políticos da mediação comunitária.**

36 BOBBIO, Norberto. **O terceiro ausente: ensaios e discursos sobre a paz e a guerra.** Barueri: Manole, 2009.

37 Sobre o papel político/sociológico do terceiro, sugere-se a leitura de SPENGLER, Fabiana Marion. Uma Relação a Três: O Papel Político e Sociológico do Terceiro no Tratamento dos Conflitos. Revista Dados vol.59 no.2 Rio de Janeiro abr./jun. 2016.

38 WERMUTH, Maiquel Ângelo Dezordi. **Por que a guerra?: de Einstein e Freud à atualidade.**

39 MORAIS, Jose Luiz Bolzan; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição!**

normalmente se está em contato com uma infinidade indivíduos – não poderia ser pensada, isso porque toda a organização da vida urbana repousa sobre variados graus de simpatia, indiferença e aversão.<sup>40</sup>

O conflito se relaciona diretamente com as expectativas presentes no interior de cada grupamento coletivo quanto ao que cada indivíduo deve ser e às atitudes que cada indivíduo deve desempenhar. Assim, a estrutura de uma sociedade pressupõe uma gama de papéis sociais variados que se constituem em sistemas de coerções normativas aos quais devem se submeter os atores que os desempenham, sendo que cada um desses papéis estabelece uma espécie de zona de coerção e obrigações relacionada a uma zona de autonomia condicionada.<sup>41</sup>

Nessa perspectiva, cada indivíduo ocupa uma posição social da qual se espera um determinado comportamento, um papel social, no entanto se observa que, quando determinado indivíduo – ou grupo de indivíduos – deixa de cumprir com o papel social do qual a coletividade tem uma expectativa de observância, acabam por surgir os conflitos, fenômenos comuns ao tecido de relações humanas.<sup>42</sup>

Para Simmel<sup>43</sup>, a animosidade não apenas impede que se confundam os limites de um determinado grupo como também é diretamente produtiva sob o prisma sociológico, eis que atribui às classes e às pessoas suas respectivas posições. Nesse mesmo diapasão, as expectativas de comportamento, quando institucionalizadas juridicamente, ganham contexto de obrigatoriedade por meio do seu acoplamento a um potencial estatal de sanção, representado por força do ordenamento jurídico.

Assim, o conflito, que pode parecer com um elemento de dissociação, na verdade, é uma das formas elementares de socialização. Observe-se que a própria opressão tende a aumentar quando se padece com resignação e sem protesto. Por outro lado, não deixa de haver no conflito também um atrativo puramente sociológico de predomínio e superioridade sobre o outro, que pode se combinar com um prazer puramente individual. Nessa situação o conflito não tem outra motivação

40 SIMMEL, Georg. **El conflicto**: sociologia del antagonismo.

41 DAHRENDORF, Hal. **Homo Sociologicus**. Ensaio sobre a história, o significado e a crítica da categoria social. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1991.

42 MORAIS, Jose Luiz Bolzan; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativa à jurisdição!

43 SIMMEL, Georg. **El conflicto**: sociologia del antagonismo.

sociológica que o próprio conflito.<sup>44</sup>

No tocante aos processos judiciais e ao exponencial aumento da litigiosidade no Brasil, é possível identificar diversas das características presentes no conflito, assim como também é fator responsável a influência da liquidez das relações de uma sociedade cada vez mais complexa e desigual na qual os direitos sociais muitas vezes não são observados.

Os inúmeros litígios que hoje chegam aos tribunais no país têm origem no desmantelamento do Estado social em suas mais variadas esferas, eis que a precarização dos direitos econômicos e sociais havida especialmente nos últimos anos passa a ser um dos grandes motivos de procura pela tutela jurisdicional estatal.<sup>45</sup>

Nos processos judiciais também é possível perceber a presença do prazer e do desejo das partes na defesa do direito, na impossibilidade de suportar uma afronta real ou suposta à justiça. Está em jogo a salvaguarda da pessoa, seus bens e direitos, configurando um impulso individualista e não sociológico. O conflito jurídico manifesta a interação recíproca entre dualidade e unidade da relação social, sendo que justamente pelo fato de se submeter a uma rigorosa unidade de normas e obrigações comuns o litígio adquire um caráter extremo e absoluto.<sup>46</sup>

Ost<sup>47</sup> lembra ainda que nos processos judiciais muitas vezes os protagonistas se preocupam mais em estar em cena e obter o reconhecimento simbólico decorrente de seu êxito sobre a outra parte do que auferir a vantagem pecuniária ou a obrigação que foi objeto do litígio. É a face simbólica do direito, o poder de estar com a razão.

Observadas tais características e peculiaridades, é preciso pontuar brevemente as circunstâncias e as condições pelas quais atravessa o conflito jurídico diante do esgotamento – ou crise – do sistema judiciário brasileiro, no entanto, cabe destacar que tal problema não ocorre somente em nível nacional, afinal, o poder crescente da justiça sobre a vida coletiva é um fenômeno internacional e um dos maiores fatos políticos das últimas décadas. Sob a égide da justiça, nada

44 SIMMEL, Georg. **El conflicto**: sociologia del antagonismo.

45 SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. Coimbra: Almedina, 2014.

46 SIMMEL, Georg. **El conflicto**: sociologia del antagonismo.

47 OST, François. **Contar a lei**: as fontes do imaginário jurídico.

pode escapar ao controle do juiz, assim, ao longo dos anos se observou uma explosão de contenciosos e o crescimento e a multiplicação da jurisdição. O juiz se transforma no último guardião das promessas e a justiça é convocada para apaziguar o mal-estar do indivíduo moderno em sofrimento.<sup>48</sup> A esse fenômeno Santos<sup>49</sup> atribuiu o nome de expansão global do Poder Judiciário.

No Brasil, afora as numerosas demandas entre particulares, igualmente há relevante influência por controvérsias que envolvem a administração pública, muitas vezes originadas justamente pelo descumprimento de direitos sociais. Entre os anos 2010 e 2012, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou a série de relatórios contendo os 100 maiores litigantes, sendo que, no último levantamento de dados consolidado das Justiças Estadual, Federal e do Trabalho, os números apontam que os setores públicos da esfera federal e dos estados compõem o polo ativo ou passivo de 39,26% dos processos que chegaram à Justiça de primeiro grau e aos Juizados Especiais pelo período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de outubro de 2011.<sup>50</sup>

Para Garapon<sup>51</sup>, a explosão no número de processos é resultado de um fenômeno social, e não jurídico, haja vista que se origina de uma depressão social que acabe por se exprimir e se reforçar por meio de uma expansão do direito, que se tornou a nova linguagem por meio da qual é possível encaminhar pedidos políticos, que não atendidos, agora em grande número batem à porta do Poder Judiciário.

Nesse ponto, é possível constatar não apenas que essa depressão social sofreu influência do enfraquecimento do Estado em virtude da globalização econômica,<sup>52</sup> mas também pela globalização da comunicação e da complexidade que as relações humanas alcançaram em uma modernidade fluida, cujas relações restaram enfraquecidas.<sup>53</sup>

Atualmente, o Judiciário brasileiro trabalha com números que indicam a existência de mais de 70 milhões de processos em tramitação, ademais a cada dia seguem em

48 GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas: justiça e democracia.**

49 SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça.**

50 CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **100 maiores litigantes - 2012.** Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

51 GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas: justiça e democracia.**

52 GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas: justiça e democracia.**

53 BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida.** Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

gradativo crescimento os dados estatísticos que apontam o número de conflitos que se acumulam, aguardando a jurisdição do Estado e – como consequência lógica – o tempo transcorrido para entregar às partes litigantes a solução final e definitiva de suas controvérsias, independentemente da complexidade dos casos, agravando a crise que, segundo Morais e Spengler<sup>54</sup>, não é apenas quantitativa, mas também qualitativa, e as sociedades modernas demandam uma necessidade de justiça quantitativa e qualitativa até então inédita.<sup>55</sup>

Tal cenário resulta em uma alta taxa de morosidade no deslinde dos processos, pois, ainda que as rotinas de cartório sejam dotadas de certo nível de complexidade, o problema reside nos tempos de espera. A falta de celeridade da jurisdição invariavelmente acaba por agravar os conflitos diante da evidente ineficácia da estrutura organizacional e dos métodos de trabalho dos cartórios judiciais, visto que os embates se procrastinam por anos, resultando em mais desgastes para as partes.

Segundo Calmon,<sup>56</sup> não apenas no Brasil, mas em muitos países, a sociedade demonstra insatisfação com o serviço público de justiça diante da ineficácia das decisões e da morosidade. Na verdade, o que resta evidente é que todo o sistema de justiça, assim como o sistema de ensino e formação de profissionais que atuarão nas mais variadas esferas do Judiciário brasileiro, não foi planejado para atender ao novo tipo de sociedade, mas para um processo de continuidade,<sup>57</sup> e esse sistema precisa ser aprimorado para acompanhar a transformação que acompanha a modernidade.

Como um dos meios para o tratamento de conflitos surge a mediação, que consiste em um processo informal e não adversarial pautado em um ideal de composição de interesses, e não de alegação ou julgamento de direitos.<sup>58</sup> Assim, a mediação pode ser percebida como um procedimento no qual um terceiro neutro e sem poder de decisão auxilia as partes em conflito a chegar a um acordo, sendo que sua essência se fundamenta na autonomia da vontade das partes em busca de uma solução satisfatória a ambos.<sup>59</sup>

54 MORAIS, Jose Luiz Bolzan; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativa à jurisdição!

55 GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas**: justiça e democracia.

56 CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**.

57 SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**.

58 MUÑOZ, Helena Soletó. La Mediación: Método de Resolución Alternativa de Conflictos en el Proceso Civil Español. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, ano 3, vol. 3, jan./jun. 2009.

59 MARTÍN, Nuria Belloso. A mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Doglas Cesar (orgs.). **Jus-**

A voluntariedade das partes é característica essencial em qualquer processo de mediação, eis que o consenso entre os interesses individuais só ocorre mediante a vontade legítima. Não cabe ao mediador decidir nem mesmo exercer qualquer poder sobre as partes, atuando tão somente com a intenção de viabilizar e facilitar a comunicação entre elas. Agindo em consonância com esses fundamentos, ele contribui na formação de um ambiente propício de criação de opções para um acordo efetivamente consensual e mutuamente satisfatório.

Ao encontro do que vem sendo discutido desde o tópico inicial desse estudo, Spengler<sup>60</sup> afirma que justamente uma das preocupações que fizeram com que a mediação ganhasse espaço foi a necessidade de encontrar uma resposta ao problema real da enorme dificuldade das pessoas em se comunicar, fato paradoxal em uma época de extremo desenvolvimento da mídia. Em outras palavras, ainda que a cada ano mais pessoas alcancem sua inclusão digital e a cada dia surjam novas ferramentas de comunicação em tempo real que permitem conectar as pessoas independentemente da distância, nunca se teve tanta dificuldade em comunicar. A mediação permite que as partes busquem a forma mais adequada – para ambas – no sentido de solucionar o conflito existente. Enquanto nas formas tradicionais de resolução de conflitos e na arbitragem se decide conforme a lei, na mediação se resolve ou se transforma o conflito recorrendo à sua reconstrução simbólica.<sup>61</sup> Por se tratar de um meio autocompositivo<sup>62</sup> no qual inexitem as figuras do vencedor e do derrotado, a aceitação e a satisfação mútua quanto ao que é decidido pelas partes geralmente alcança um patamar de respeitabilidade e comprometimento que muitas vezes não há na esfera judicial, o que se torna fundamental para o cumprimento do que foi acordado e para a reconstrução dos laços entre os indivíduos.

Destaca-se nesse ponto a figura da responsabilidade – ou comprometimento –, que certamente é a base sobre a qual se sustentam os princípios da mediação.

---

**Justiça restaurativa e mediação:** políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Unijuí, 2011.

60 SPENGLER, Fabiana Marion. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

61 MARTÍN, Nuria Belloso. A mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar (Orgs.).

**Justiça restaurativa e mediação:** políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais.

62 Autocomposição pode ser conceituada como a prevenção ou a solução do litígio por meio de uma decisão consensual tomada pelas partes envolvidas no conflito. Na autocomposição não há imposição e a solução encontrada é obra dos próprios indivíduos envolvidos. Distingue-se da autotutela, pois essa é imposta por uma das partes. CALMON, Petrónio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**.

A autocomposição realizada de forma voluntária viabiliza a livre aceitação, o que resulta na responsabilização quanto à solução consensual encontrada pelas partes. Mas essa responsabilização que aqui se discute não se dá unicamente perante terceiro ou perante a jurisdição estatal, mas sim pelo indivíduo com ele próprio quanto ao que foi acordado.

Quanto a esse binômio liberdade-responsabilidade, Ost<sup>63</sup> pondera sobre a lei construída não como um mandamento arbitrário, mas como a lei que liberta, haja vista que é livremente assumida pelo indivíduo. Nesse viés, a liberdade assume características de responsabilidade à medida que a promessa oferecida corresponde ao compromisso assumido.

Nesse contexto, a figura do mediador, aquele que não está acima das partes em posição de superioridade, mas entre elas, com o objetivo de construir o ambiente necessário para estabelecer a comunicação de uma com a outra, sem que para isso tome o lugar de qualquer uma delas na solução da controvérsia.<sup>64</sup>

Assim, a mediação é o elo que se presta a ligar dois termos inicialmente distantes, porém conexos entre si. O mediador se encontra entre dois polos diferentes, ao mesmo tempo cúmplice e rivais, em uma relação na qual um depende do outro por compartilharem justamente aquilo que os separa. É preciso tão somente religar aquilo que está desconexo,<sup>65</sup> assim seria possível buscar a solução mais satisfativa para ambos, o que resultaria em benefícios mútuos.<sup>66</sup> Para Warat<sup>67</sup>, é preciso falar de convivência e não só de conflito, para que as pessoas aprendam a conviver com melhor qualidade e valorizar a alteridade com o objetivo de encontrar, nos espaços de convivência, o próprio sentido da vida.

Observados esses aspectos acerca da mediação e sua importância para a pacificação social e o bem comum, também não haveria como olvidar o merecido destaque como excelente ferramenta que contribui para desafogar ao Poder Judiciário, já assoberbado diante dos inúmeros litígios diariamente ajuizados, à medida que exerce o importante papel no tratamento de conflitos, evitando que

63 OST, François. **Contar a lei**: as fontes do imaginário jurídico.

64 BOBBIO, Norberto. **O terceiro ausente**: ensaios e discursos sobre a paz e a guerra.

65 RESTA, Eligio. **Tempo e processo**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

66 Para um aprofundamento sobre o tema, indica-se a leitura de RESTA, Eligio. Tempo, processo e mediação. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, p. 2-22, jan. 2009.

67 WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos Humanos, alteridade, surrealismo e cartografia.

sejam formalizados novos processos judiciais.

A realidade atual clama que se aposte na cultura, na alteridade, no desejo. A resistência cultural assume papel fundamental, eis que a cultura é o último vestígio dos Estados nacionais em uma era globalizada e o único laço que os sustenta. Assim, é urgente prezar por uma cultura da paz, da mediação, da alteridade e do amor, pois a resistência começará a ser exitosa quando aos indivíduos for incentivado a gerir seus próprios conflitos,<sup>68</sup> afinal, quanto mais um indivíduo compartilha sua pessoa com o outro, mais fácil será de empenhar toda sua personalidade na relação.<sup>69</sup>

Apesar da mediação se constituir de uma política pública ainda em fase inicial de implementação no Brasil, são notórias as iniciativas por parte de tribunais, entidades, pesquisadores e demais agentes sociais engajados em favor desse instituto como forma de buscar uma maior satisfação das partes no tratamento de um conflito.

Concluída a etapa de análise das origens do conflito e da possibilidade de seu tratamento por meio da mediação, é possível dar início ao terceiro e último pilar teórico da pesquisa, que pretende observar a previsão legal da mediação digital para que, em sede de considerações finais, seja possível apontar a hipótese encontrada para o problema central da pesquisa.

### **3. A previsão da mediação digital na Resolução nº 125 do CNJ no Novo Código de Processo Civil e na Lei de Mediação**

A Resolução nº 125 do CNJ, publicada em 29 de novembro de 2010, foi o primeiro dispositivo a estabelecer regras com o objetivo de estimular o tratamento de conflitos por meio do consenso entre as partes como instrumento de pacificação social. O regramento criou a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, estabelecendo providências acerca do tema.

Tal documento, que conta com um Código de Ética em seus anexos, servindo como norte para a atuação dos conciliadores e dos mediadores – visando garantir

---

68 WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos Humanos, alteridade, surrealismo e cartografia.

69 SIMMEL, Georg. **El conflicto:** sociologia del antagonismo. 2. ed. Madrid: Sequitur, 2013.

a efetividade, a imparcialidade e a transparência dos atos –, prevê a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), onde será realizada a conciliação tanto nas fases pré-processual e processual.

O texto original foi retificado — emendado — em dois momentos distintos que podem ser relacionados à necessidade de adequação diante do gradativo amadurecimento, bem como do surgimento de novos dispositivos que foram formatando sua base legal no ordenamento jurídico pátrio. No entanto, a emenda que interessa ao presente estudo é a segunda, realizada no dia 8 de março de 2016, que trouxe ampliações e aprimoramentos, especialmente adequando-a ao Novo Código de Processo Civil (NCPC) – Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 — e a Lei de Mediação — Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, também denominada Marco Civil da Mediação.

Dentre os artigos que foram alterados ou tiveram novos textos acrescentados está o art. 6º, que trata das atribuições do CNJ, cujo inciso X passou a prever a criação de um Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos. Complementando o tema, o art. 18-A estabeleceu que tal sistema deveria estar disponível ao público já no início da vigência da Lei de Mediação.<sup>70</sup>

Por sua vez, o NCPC, que entrou em vigor no dia 18 de março de 2016, destinou um capítulo exclusivo para disciplinar o rito de realização da audiência de conciliação ou de mediação, estabelecendo em seu art. 334, § 7º que a mesma pode realizar-se por meio eletrônico nos termos da lei.<sup>71</sup>

Concomitantemente, a Lei de Mediação, em vigência desde 26 de dezembro de 2015, estabeleceu em seu art. 46 que a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação a distância, desde que as partes estejam de acordo.<sup>72</sup>

Na realidade a mediação digital nasceu a partir das audiências por videoconferência

70 CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **CNJ lança sistema de Mediação Digital para solucionar conflitos da população**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 15 jul. 2016.

71 BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. 2015a. Código de Processo Civil. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

72 BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. 2015b. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

realizadas em diversas comarcas pelo país e que se mostraram bem-sucedidas. No ano de 2011, o Cejusc de Ponta Grossa/PR realizou a primeira audiência de conciliação com o suporte de áudio e vídeo através da Internet. De um total de vinte audiências realizadas nesse formato em um Mutirão da Conciliação, todas elas foram exitosas e resultaram em acordos.<sup>73</sup>

Fortalecido pelas experiências positivas e em observância à nova legislação, ainda no primeiro semestre de 2016, o CNJ criou um portal de livre acesso ao cidadão chamado *Mediação Digital: a justiça a um clique* – hospedado no endereço eletrônico <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/> – cujo usuário, mediante prévio cadastramento, descreve o conflito para que seja aberto o canal de diálogo com a outra parte e assim possam ser construídas conjuntamente as propostas que levarão a um acordo.

O sistema se propõe a ser uma ferramenta que permite a aproximação virtual dos envolvidos em um conflito, oferecendo rápida comunicação, linguagem positiva e respostas breves. Assim, participantes de lugares diversos, interligados pelo sistema *on-line*, podem estabelecer uma solução à divergência de forma ponderada, ágil e econômica. Há previsão de que determinados casos possam ser encaminhados para mediação presencial.<sup>74</sup>

Ao passo que permite a troca de mensagens e informações e até mesmo arquivos entre as partes, adequando-se à realidade de cada setor, o sistema pode sugerir o uso de uma linguagem mais produtiva à mediação caso constate o uso de mensagens hostis. Ao final, havendo acordo, as partes poderão decidir pela necessidade de homologação junto ao Judiciário caso considerem necessário. Restando inexitosa a comunicação, uma mediação presencial será marcada a ser realizada no Cejusc competente.<sup>75</sup>

Como o lançamento do sistema foi realizado no dia 3 de maio de 2016, ainda não há um relatório contendo uma compilação de dados estatísticos que avaliem os níveis de utilização e efetividade até o momento. No entanto, além de encurtar

73 SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos**: da teoria à prática. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2016.

74 CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Mediação Digital**: a justiça a um clique. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 23 jul. 2016.

75 CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Mediação Digital**: a justiça a um clique.

distâncias, reduzir despesas e ganhar tempo, a mediação, por meio da Internet, facilita a administração dos conflitos diretamente pelas partes. A utilização das novas tecnologias para lidar com os conflitos promove a rapidez e a eficácia na resposta.<sup>76</sup>

Ainda que Warat<sup>77</sup> tenha alertado sobre a inadequação de se tentar introduzir a mediação no interior do labirinto processual, afinal, a mediação quando absorvida pelos procedimentos litigiosos perderia toda sua razão de ser e sua força revolucionária de transformar as práticas sociais de justiça, o legislador brasileiro optou não apenas por trazê-la para dentro do Judiciário como também por estabelecer este poder como responsável por ditar suas regras e a conduzir a política pública sob seu jugo.

Para que a mediação possa se tornar uma resposta ecológica de resistência às formas jurídico-institucionais de poder, ela não pode estar submetida às velhas amarras do Judiciário.<sup>78</sup> A mediação é algo metabólico, pois vive no interior do ambiente dos conflitos que se produzem na sociedade, assim, precisa estar entre os conflitantes e não ser instituída como algo estranho e separado.<sup>79</sup>

No entanto, o mister de dizer o direito confere ao Estado – especificamente na figura do Judiciário – um poder que o coloca em um patamar superior em relação à sociedade. Basta que se observe uma sala de audiências, na qual o magistrado se situa em um patamar mais elevado que os demais atores sociais, ou mesmo as vestes comumente utilizadas nos tribunais. Há todo um rito e formalidades que sacralizam o Judiciário e seus membros, alçando-os a um nível superior que os diferencia dos demais seres mundanos.

O rito, inúmeras vezes repetido na linguagem jurídica, se origina da experiência religiosa e terminou se incorporando ao léxico fundamental da antropologia como o conjunto de práticas que transfere para o campo da previsibilidade um mundo variado de símbolos, expectativas e experiências que podem gerar angústia e incerteza ao homem.<sup>80</sup> Veja-se que o tratamento do conflito pela mediação, que deveria estar pautado na informalidade e na voluntariedade, foi aprisionado pelo

76 SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos**: da teoria à prática.

77 WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos Humanos, alteridade, surrealismo e cartografia.

78 WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos Humanos, alteridade, surrealismo e cartografia.

79 RESTA, Eligio. **Tempo e processo**.

80 RESTA, Eligio. **Tempo e processo**.

judiciário e diminuído a apenas mais uma fase processual, contendo procedimento exato e participação obrigatória sob pena de multa. Duas atrocidades que violam toda a base principiológica da mediação.

E esse poder simbólico é conferido a quem o exerce – no caso o Judiciário – justamente por quem a ele se submete, e consiste em uma fidúcia que somente existe à medida, pois aquele que lhe está sujeito acredita que existe. Como colocar uma potência mágica em uma entidade da qual se espera proteção.<sup>81</sup>

Diante disso, parece evidente que a retirada de uma fatia de sua jurisdição igualmente poderia ceifar parte desse poder, o que certamente não é interessante aos olhos de quem o detém. Assim, a mediação foi aprisionada no processo, ritualizada, burocratizada, transformada em apenas mais uma das etapas as quais terá que percorrer um processo durante sua tramitação.

No entanto, ainda que tenha sido feita essa breve ressalva quanto a uma possível inadequação dos princípios fundamentais da mediação quando contrapostos à forma que ela foi prevista e formatada pelo legislador, tal debate indubitavelmente merece um estudo à parte, muito mais aprofundado e criterioso, que possa traçar uma análise crítica acerca de todos os aspectos contraditórios ou obscuros, tema que não está compreendido na esfera que limita os objetivos dessa pesquisa.

A lei apresenta méritos e deficiências que merecem ser analisados de forma crítica, o momento é de amadurecimento e reflexão, no entanto é inegável que a iniciativa é importante e pioneira ao buscar mecanismos para o tratamento de uma conflituosidade crescente.<sup>82</sup> Assim, necessário passar à verificação de como a mediação digital está sendo aplicada, o que possibilitará concluir esse tópico e chegar à fase das considerações finais.

Viabilizado pelo lançamento do portal Mediação Digital, o Estado do Ceará realizou ao longo do mês de outubro de 2016 um Mutirão de Mediação Digital, envolvendo grandes litigantes e seus clientes. As empresas interessadas deveriam realizar seu cadastramento e a partir do registro do conflito pelo cliente as partes puderam trocar mensagens, sendo que à empresa foi concedido o prazo de 20

---

81 BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

82 SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos**: da teoria à prática.

dias para resposta. Nos casos em que ambas as partes estiveram satisfeitas com a solução acordada, foi realizada homologação pelo magistrado cadastrado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.<sup>83</sup>

Evento nos mesmos moldes foi realizado no estado do Mato Grosso ainda no mês de agosto de 2016. Vale destacar que tais mutirões inicialmente visam tratar conflitos relacionados ao direito do consumidor, assim podem participar das audiências virtuais de mediação qualquer pessoa física ou jurídica, desde que o polo passivo seja pessoa jurídica.

Em paralelo, o Tribunal de Justiça do estado da Bahia está realizando em parceria com o CNJ o desenvolvimento do sistema de mediação digital em créditos tributários da Fazenda Pública estadual, com o objetivo de evitar a judicialização de tais demandas, reduzindo o trâmite de processos em relação à execução fiscal.<sup>84</sup>

Além dessas iniciativas, na data de 11 de agosto de 2016 o CNJ lançou o Fórum Nacional da Mediação e Conciliação (FONAMEC) – composto pelos Coordenadores dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) dos estados e do Distrito Federal e pelos Magistrados que coordenam os Cejusc – com o objetivo de promover discussões e levantar boas práticas para aprimorar o exercício das funções desempenhadas por seus integrantes. Assim será possível aperfeiçoar cada vez mais a utilização dos métodos consensuais de tratamento de conflitos por meio do intercâmbio de experiências.<sup>85</sup>

Face ao que foi observado anteriormente, é necessário destacar a importância dessas ações, pois é preciso que as práticas jurídicas encontrem uma saída para o mundo, não apenas buscando a aproximação e a inclusão dos excluídos, mas daqueles indivíduos que foram esquecidos pelo social.<sup>86</sup> Ao conferir celeridade, redução de despesas e aproximar pessoas ignorando as dificuldades de deslocamento – e aqui não se trata apenas de pessoas que residem em cidades distantes, mas também de cidadãos que possuem qualquer deficiência física

---

83 ESTADO DO CEARÁ. Poder Judiciário. **Mutirão de Mediação Digital é tema de audiência pública no CNJ**. Disponível em: <<http://www.tjce.jus.br>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

84 ESTADO DA BAHIA. Tribunal de Justiça. **TJBA e CNJ lançam projeto para mediação digital em créditos da Fazenda estadual**. Disponível em: <<http://www5.tjba.jus.br>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

85 CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Fórum Nacional da Mediação e Conciliação – FONAMEC**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 22 jul. 2016.

86 WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos Humanos, alteridade, surrealismo e cartografia.

que lhes reduza a possibilidade de locomoção –, se está falando em inclusão, em estender o acesso à justiça, em implementar políticas públicas em favor dos direitos sociais.

Assim, perpassados os objetivos específicos e, conseqüentemente, o objetivo geral, ao longo dos três pilares teóricos então percorridos pela pesquisa, é possível passar agora às conclusões que puderam ser obtidas, bem como a uma hipótese encontrada para o problema.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A estruturação da pesquisa científica em três tópicos permitiu vencer os objetivos específicos inicialmente propostos de verificar como as novas TICs contribuíram para a transformação das relações sociais e pontuar alguns aspectos acerca das duas primeiras décadas da Internet no Brasil; examinar as origens do conflito, suas características, assim como a possibilidade e os benefícios de seu tratamento por meio da mediação; analisar a previsão legal da mediação digital na Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, no Novo Código de Processo Civil e na Lei de Mediação, observando sua utilização prática.

Tendo como problemas centrais que nortearam o estudo as indagações quanto ao fato da legislação atualmente em vigor ser suficiente para disciplinar a implementação da mediação digital no país, se já está sendo realizada sua implementação e se a mesma poderá ser viável em uma sociedade marcada pela desigualdade social e carente de políticas públicas de inclusão digital, foi possível alcançar, ao longo do desenvolvimento do trabalho, o objetivo geral, qual seja, o de traçar uma análise das perspectivas de utilização da mediação digital no Brasil. Assim, agora é possível tecer algumas conclusões acerca da hipótese encontrada para o tema.

Assim, é necessário submeter a sociedade a um processo de modernização com o objetivo de torná-la mais justa e solidária. O desafio de reformar o Estado e o seu aparelho está inserido no contexto de mudança socioeconômica e política que marca o atual momento de redefinição – de papéis, funções e mecanismos de funcionamento interno –, de forma que se possam ver atendidas as novas exigências sociais e contemplados seus vários setores.

Retomada de uma cultura pautada pelo diálogo, seja ele viabilizado pela rede ou não, assentada em uma lógica da amizade, mas não a amizade efêmera e líquida havida no mundo virtual, mas de compartilhamento da existência e da preocupação com a alteridade.

Independente da adequação do rito que será utilizado, a possibilidade da realização da mediação *on-line* abre novas portas, que se ainda estão em fase de amadurecimento, podem perfeitamente ser aprimoradas. Se a chegada e a inserção das novas TICs na sociedade mundial são definitivas e irreversíveis, há que se buscar a melhor forma de utilizá-las em favor da coletividade. Há que se construir as pontes, vias de comunicação, que possibilitem a aliança entre diferentes com base no diálogo e na solidariedade.

A ideia central é a de buscar novos caminhos, uma nova visão do Direito, quebrar o paradigma de uma educação jurídica voltada para o contencioso, lastreada no fomento ao conflito. A partir da mediação digital, as partes poderão participar das negociações em suas próprias casas, livres do poder simbólico que uma sala de audiência representa. Terão mais liberdade e tranquilidade para reflexão, assim como para assumir a responsabilidade quanto ao que for acordado. Ganhar-se-á em agilidade, satisfação e efetividade das soluções ajustadas.

A portabilidade dos *notebooks* e *netbooks* levou esses cérebros eletrônicos a toda parte, culminando com os *tablets* e os *smartphones*, que se resumem ao tamanho da palma da mão, acessam informações e permitem a comunicação em qualquer parte do mundo em poucos segundos. É preciso projetar formas de utilizar toda essa tecnologia em favor do interesse coletivo.

Quanto à hipótese encontrada para responder ao problema, nota-se que o ordenamento jurídico é recente, necessitando um maior amadurecimento até mesmo para que seja possível sustentar uma crítica mais consistente a sua adequação. Se há pontos que merecem maior discussão e aprimoramento – e alguns foram nesse estudo devidamente pontuados –, ao menos no discurso parece que a preocupação quanto à qualidade e à eficácia existe. Como exemplo pode ser citado o Fórum Nacional da Mediação e Conciliação.

As iniciativas que começam a ser desenvolvidas ao longo de todo o território nacional igualmente se encontram em estágio inicial de implementação, não havendo dados estatísticos suficientes para avaliar. O que se sabe das experiências anteriores promovidas pelos Cejusc é de que foram positivas, assim, fortalecidas pelo amparo legal e pelo suporte destinado à mediação digital tentem obter sucesso no que se propõem.

No tocante à limitação do acesso ao ambiente *on-line* em um país no qual quase metade da população não possui formas de conexão, indubitavelmente é preciso investir em políticas públicas de inclusão digital e, principalmente, de redução da desigualdade social, não apenas viabilizando o acesso à Internet a todos os cidadãos, mas toda a gama de direitos fundamentais constitucionalmente garantidos. Entretanto, à medida que a mediação presencial realizada pelos Cejusc pode ser a todos que assim o desejarem – ao menos em tese – não parece haver fator que desabone a política pública de mediação digital.

Por fim, diante de uma caminhada na qual se está apenas dando os primeiros passos, indispensável que se mantenham o debate e, principalmente, a reflexão quanto à possibilidade dos avanços tecnológicos estarem cultivando a terra para uma nova etapa no tratamento de conflitos no país, onde será possível retomar níveis satisfatórios de solidariedade e alteridade.

## REFERÊNCIAS DAS FONTES CITADAS

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

BOBBIO, Norberto. **O terceiro ausente**: ensaios e discursos sobre a paz e a guerra. Barueri: Manole, 2009.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

BRASIL. **ePWG - Padrões Web em Governo Eletrônico**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>>. Acesso em: 28. jul. 2016.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. 2015a. Código de Processo Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 20 jul. 2016.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** 2015b. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2o do art. 6o da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 20 jul. 2016.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** Rio de Janeiro: Forense, 2008.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede: do conhecimento à política. In: CASTELLS, Manuel; Cardoso, Gustavo [orgs.]. **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política.** Brasília: Imprensa nacional – Casa da Moeda, 2006.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **100 maiores litigantes - 2012.** Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/100\\_maiores\\_litigantes.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/100_maiores_litigantes.pdf)>. Acesso em: 20 jul. 2016.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **CNJ lança sistema de Mediação Digital para solucionar conflitos da população.** Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82216-cnj-lanca-sistema-de-mediacao-digital-para-solucionar-conflitos-da-populacao>>. Acesso em: 15 jul. 2016.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Fórum Nacional da Mediação e Conciliação – FONAMEC.** Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-mediacao/movimento-conciliacao-mediacao/fonamec>>. Acesso em: 22 jul. 2016.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Mediação Digital: a justiça a um clique.** Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>>. Acesso em: 23 jul. 2016.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010.** Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

ESTADO DA BAHIA. Tribunal de Justiça. **TJBA e CNJ lançam projeto para mediação digital em créditos da Fazenda estadual.** Disponível em: <[http://www5.tjba.jus.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=95842:tjba-e-cnj-lancam-projeto-para-mediacao-digital-em-creditos-da-fazenda-estadual&catid=55&Itemid=202](http://www5.tjba.jus.br/index.php?option=com_content&view=article&id=95842:tjba-e-cnj-lancam-projeto-para-mediacao-digital-em-creditos-da-fazenda-estadual&catid=55&Itemid=202)>. Acesso em: 10 jul. 2016.

ESTADO DO CEARÁ. Poder Judiciário. **Mutirão de Mediação Digital é tema de audiência pública no CNJ.** Disponível em: <<http://www.tjce.jus.br/noticias/mutirao-de-mediacao->

digital-e-tema-de-audiencia-publica-no-cnj/>. Acesso em: 19 jul. 2016.

DAHRENDORF, Half. **Homo Sociologicus**. Ensaio sobre a história, o significado e a crítica da categoria social. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1991.

GARAPON, Antoine. **O guardador de promessas: justiça e democracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 1996.

HEREDIA, Ramón Alzate Sáez de; VILLANUEVA, Itziar Fernández; ORTIZ, Cristina Merino. Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: la mediación comunitaria. **Política y Sociedad**, Madrid, n. 1, p. 179-194, mar. 2013.

HUMET, Joan Subirats et al. **Análisis y gestión de políticas públicas**. Barcelona: Planeta, 2012.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: síntese de indicadores 2014**. Rio de Janeiro: IBGE, 2015.

LEMOS, André [org]. **Cibercidade: a cidade na cibercultura**. Rio de Janeiro: E-Pappers Serviços Editoriais, 2004,

LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia**. São Paulo: Paulus, 2010

LEONARDI, Marcel. **Tutela e privacidade na Internet**. São Paulo: Saraiva, 2012.

MARTÍN, Nuria Belloso. A mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Doglas Cesar (Orgs.). **Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais**. Ijuí: Unijuí, 2011.

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

MUÑOZ, Helena Soletto. La Mediación: Método de Resolución Alternativa de Conflictos en el Proceso Civil Español. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, ano 3, vol. 3, jan./jun. 2009.

OST, François. **Contar a lei: as fontes do imaginário jurídico**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2004.

OST, François. **O tempo do direito**. Lisboa: Instituto Piaget, 1999.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RESTA, Eligio. **Tempo e processo**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

- RESTA, Eligio. Tempo, processo e mediação. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, p. 2-22, jan. 2009.
- SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. Coimbra: Almedina, 2014.
- SILVA, Enio Waldir da. **Entre o estado e a sociedade civil: a economia solidaria como novo movimento social**. In: BEDIN, Gilmar Antônio (org.). Cidadania, direitos humanos e equidade. Ijuí: Unijuí, 2012.
- SIMMEL, Georg. **El conflicto: sociologia del antagonismo**. 2. ed. Madrid: Sequitur, 2013.
- SPENGLER, Fabiana Marion. **Fundamentos políticos da mediação comunitária**. Ijuí: Unijuí, 2012.
- SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2016.
- SPENGLER, Fabiana Marion. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.
- SPENGLER, Fabiana Marion. Uma Relação a Três: O Papel Político e Sociológico do Terceiro no Tratamento dos Conflitos. **Revista Dados**. v. 59, n. 2, Rio de Janeiro, abr./jun. 2016.
- WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos Humanos, alteridade, surrealismo e cartografia. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.
- WERMUT, Maiquel Ângelo Dezordi. **Por que a guerra?: de Einstein e Freud à atualidade**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.
- WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?** Uma teoria crítica das novas mídias. Porto Alegre: Sulina, 2013.

Recebido em: maio/2017

Aprovado em: julho/2017