

Implementação da Política de Tratamento de Conflitos no Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul sob o Viés do Acesso à Justiça Digital e das Inovações Tecnológicas

Implementation of the Conflict Handling Policy in the Court of Justice of the State of Mato Grosso do Sul under the Bias of Access to Digital Justice and Technological Innovations

GISELE GUTIERREZ DE OLIVEIRA ALBUQUERQUE¹

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Campo Grande (MS). Brasil.

LIDIA RIBAS²

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Campo Grande (MS). Brasil.

RESUMO: O trabalho analisa a implementação de política pública de tratamento de conflitos no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul sob a ótica do acesso à justiça digital. Para a discussão, formularam-se os seguintes problemas de pesquisa: as inovações tecnológicas aplicadas nas mediações *online* são instrumentos capazes de contribuir para o restabelecimento do diálogo? Para a reestruturação lógica de convivência entre pessoas conflitantes? Para a compreensão e consciência à diversidade de opinião? Para a construção de responsabilidades? Tem, por objetivo geral, discutir a função social da sessão de mediação *on-line* aplicada no Judiciário sul mato-grossense como prática autocompositiva, democrática e que estimula o exercício da cidadania. E, por objetivos específicos, analisar o modelo de jurisdição consensual sob o viés da jurisdição estatal como a *ultima ratio* e descrever o uso da tecnologia como instrumento processual capaz de promover a efetiva tutela de direitos. Em conclusão, verifica-se que o acesso – digital – à justiça pode representar um significativo avanço quando proporciona maior alcance demográfico e operacional. Contudo, não se pode ignorar as demandas reprimidas daqueles que não têm condições materiais ou capacidade técnica para operarem a tecnologia na busca de uma solução para o seu conflito. Utiliza-se a pesquisa empírica com dimensões qualitativa/quantitativa e o método dedutivo.

1 Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0316-943X>.

2 Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4764-6661>.

PALAVRAS-CHAVE: Justiça consensual; pesquisa empírica; Poder Judiciário; inovações tecnológicas.

ABSTRACT: The work analyzes the implementation of public policy for the treatment of conflicts in the Court of Justice of Mato Grosso do Sul from the perspective of access to digital justice. For the discussion, the following research problems were formulated: are the technological innovations applied in online mediations instruments capable of contributing to the restoration of dialogue? For the logical restructuring of coexistence between conflicting people? For understanding and awareness of diversity of opinion? For building responsibilities? Its general objective is to discuss the social function of the online mediation session applied in the South Mato-grossense judiciary as a self-compositional, democratic practice that encourages the exercise of citizenship. And for specific objectives: to analyze the model of consensual jurisdiction under the bias of state jurisdiction as the last ratio, and to describe the use of technology as a procedural instrument capable of promoting the effective protection of rights. In conclusion, it appears that access – digital – to Justice can represent a significant advance when it provides a greater demographic and operational reach. However, one cannot ignore the repressed demands of those who do not have the material conditions or technical capacity to operate technology in the search for a solution to their conflict. Empirical research with qualitative/quantitative dimensions and the deductive method are used.

KEYWORDS: Consensual Justice; empirical research; judicial power; technological innovations.

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem por finalidade analisar a implementação de política pública³ de tratamento de conflitos no Judiciário sul mato-grossense⁴ sob o referencial teórico do acesso à justiça e das inovações tecnológicas. Baseia-se na previsão constitucional (1988), no surgimento do microsistema consensual de solução de conflitos (2015) e nas metas e objetivos traçados pelo Conselho Nacional de Justiça (2010) para se compreender as práticas autocompositivas, em especial a mediação *online* como estratégia eficaz na

3 “Por política estatal – ou políticas públicas – entende-se o conjunto de atividades do Estado tendentes a seus fins, de acordo com metas a serem atingidas. Trata-se de um conjunto de normas (Poder Legislativo), atos (Poder Executivo) e decisões (Poder Judiciário) que visam à realização dos fins primordiais do Estado. Essas políticas são aqui colocadas como forma de solucionar – ou, pelo menos, minorar – a crise do Poder Judiciário, com o objetivo de permitir respostas mais ágeis e adequadas à solução de conflitos.” (SALLES, 2018)

4 Segundo o Relatório Justiça em Números 2021 (CNJ), o número de casos novos no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul, classificado como de pequeno porte, é maior do que o TJMT, TJCE, TJDF, TJMA, TJPA e TJES, todos classificados como de médio porte, além de ter mais casos pendentes do que o TJES, TJMT e TJDF, classificados como de médio porte, o que demonstra um crescimento na litigiosidade, no acervo processual novo e pendente em relação a outros tribunais. Na Justiça Estadual, o tribunal mais demandado pela população é o TJRO (15.812), seguido pelo TJMS (12.224), e o menos demandado é o TJPA (2.483) (CNJ, 2021, p. 111).

transformação dos conflitos, que vem de encontro a velhos paradigmas construídos ao longo dos anos dentro da cultura jurídica tradicional⁵.

A participação direta e democrática dos usuários da Justiça no exercício de decidir seus próprios conflitos é relevante em um sistema jurídico de solução de conflitos que não se resume apenas à possibilidade de se resolver problemas sob o crivo do Estado-juiz.

Nesse sentido, a mudança de paradigma “acesso à ordem jurídica justa” (WATANABE, 1988) não se encaixa mais como mero acesso ao Judiciário, mas o acesso sem entraves e delongas a uma solução célere, justa, adequada e efetiva para os conflitos com instrumentos processuais capazes de promoverem a efetiva tutela dos direitos. Esse é o acesso à justiça desejado a fim de partilhar neste artigo. Um direito de levar ao cidadão que busca a justiça que ela seja efetiva, satisfatória e humanizada.

Com efeito, o princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal) há de ser materializado concretamente e sem embaraços, criando a conexão, física ou digital, indispensável para a sua finalidade precípua: se fazer presente e pacificar conflitos.

No intuito de verificar uma resposta ao tema proposto, formularam-se os seguintes problemas de pesquisa: as inovações tecnológicas aplicadas nas mediações *online* são instrumentos capazes de contribuir para o restabelecimento do diálogo? Para a reestruturação lógica de convivência entre pessoas conflitantes? Para a compreensão e consciência à diversidade de opinião? Para a construção de responsabilidades? Essas respostas farão parte da (re)construção de um pensamento jurídico conectado com as necessidades dos tempos atuais.

Essas premissas são necessárias para se entender o acesso à ordem jurídica em uma perspectiva de justiça universal e integrativa, constituindo, em sua definição, o mais básico dos direitos humanos, que se encontra no ápice da transição da era analógica para a era digital.

Assume-se, em um primeiro momento, a necessidade de se compreender o conceito epistemológico de conflito, partindo de um viés positivo e construtivista em uma abordagem jus-sociológica. Defende-se a ideia de

5 Este artigo é resultado parcial da pesquisa de dissertação do Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, cuja linha de pesquisa é direitos fundamentais, democracia e desenvolvimento sustentável.

que o conflito é, por natureza, um fenômeno social, ou seja, inerente à própria natureza humana. Em seguida, analisa-se o surgimento da justiça digital no auge da construção do modelo consensual de justiça; por fim, passa-se a discutir a função social das sessões de mediação *online* como estratégia para a promoção de tutela de direitos no ambiente virtual do Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul entre os anos de 2018 a (junho de) 2021.

Em uma perspectiva dos direitos humanos, o grande desafio é a mudança na forma de narração como condição insubstituível para produzir a alteração nos significados e nos modos do pensamento jurídico (WARAT, 2018), superando o modelo de jurisdição positivista com característica instrumental, analógico, formal, moroso e limitado para a construção de um conceito angular de justiça que sustente a participação direta dos cidadãos na resolução de seus próprios conflitos.

De fato, a inflacionada demanda por justiça é um fenômeno complexo que parte, sobretudo, de uma dependência social dos tribunais por uma cultura demandista/litigiosa especialmente notada em países como o Brasil – sistema *civil law*. Ou seja, é notório como nesse sistema as estruturas jurídico-políticas foram sempre muito atentas aos remédios para atacar os efeitos, quase nunca as causas.

Na prática, é inegável que o procedimento virtual permite uma maior capilaridade e contribui substancialmente na democratização da prestação dos serviços junto aos usuários, devendo o “Judiciário desenvolver maneiras de se comunicar verdadeiramente com os diversos públicos, pelas mais variadas mídias” (WATANABE, 1988). Comunicar-se com clareza, utilizando a tecnologia, passa a ser, portanto, uma função inerente a todos os tribunais.

Utiliza-se a pesquisa empírica com dimensões qualitativa/quantitativa e o método dedutivo quando se analisa o conceito de acesso à justiça em suas várias acepções para se chegar ao acesso por meio das práticas autocompositivas de forma digital; observa-se o conflito na mediação *online* fazendo um recorte temporal entre os anos de 2018 a (junho de) 2021 no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul.

1 CONFLITO COMO TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

O conflito (SPENGLER, 2010) é sempre um assunto imprevisível e enigmático. Portanto, conceituá-lo revela-se uma tarefa árdua em razão de que pode ser social, político, psicanalítico, familiar, interno, externo ou ser originário de motivações étnicas, religiosas ou de valores culturais.

Segundo os filósofos gregos, o homem é um ser que tem vocação natural para a sociabilidade e possui singularidade na formação e no comportamento. Para Aristóteles (CHAUI, 2013), revestido em sua natureza social e inata inclinação para a vida em sociedade –, o homem é um ser social – e, observando sua interação contínua e dinâmica, transforma e igualmente é transformado, resolvendo, assim, seus próprios conflitos.

Todavia, a etimologia da palavra conflito tem origem no latim *conflictus*, associado ao verbo *confligere*, que se refere a constringir, formado pelo prefixo *con-*, que inclui a ideia de reunião, e *fligere*, que indica um golpe ou choque, de tal maneira que uma colisão é anunciada pela oposição de posições. Tal fenômeno se apresenta desde o início da humanidade, em todas as nações e comunidades, fazendo parte das relações, sejam elas no âmbito pessoal, familiar ou no trabalho⁶.

De fato, o conflito pode ser abordado como um fenômeno social responsável por perdas, ao menos, para uma das partes envolvidas. A depender das experiências aflitivas e de dor vivenciadas pelas pessoas em situações de disputas, na maioria das vezes, cria-se um temor com relação a uma suposta ruptura entre relacionamentos, estabelecendo-se uma crença comum acerca da rivalidade do conflito, tido como algo a ser eliminado, senão evitado.

O conflito enquanto fenômeno, em uma perspectiva jus-sociológica, poderá ser definido como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis⁷.

Porquanto, pode-se afirmar, nessa linha de pensamento, que toda a base teórica e epistemológica do conflito, sob uma perspectiva crítica e construtiva, conduz a uma reflexão acerca de conceitos tão caros para a sociedade democrática sobre justiça, jurisdição e litígio. E, assim, a lógica

6 Essas distinções, que dependem das condições materiais e sociais do trabalho, tendem ao conflito, isto é, não são acontecimentos pacíficos, mas formas de luta pelo domínio da vida social – os exemplos bíblicos de Caim e Abel e de Esaú e Jacó, por exemplo, exprimem o conflito entre pastoreio e agricultura (CHAUI, 2013, p. 36).

7 O conflito não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, mas é um fato da vida. O conflito e as disputas existem quando as pessoas estão envolvidas na competição para atingir objetivos que sejam percebidos – ou de fatos – incompatíveis. Entretanto, o conflito pode ir além do comportamento competitivo e adquirir o propósito adicional de infligir dano físico ou psicológico a um oponente, até mesmo a ponto de destruí-lo. É aí que a dinâmica negativa e prejudicial do conflito atinge seu custo máximo (MOORE, 1998, p. 5).

do acesso à justiça efetivo e emancipatório será palco para a transição da cultura do litígio para a cultura da paz.

O objetivo da mediação não seria o acordo, mas a mudança das pessoas e seus sentimentos parece acompanhar a premissa segundo a qual os conflitos nunca desaparecem por completo. Diversamente, eles apenas se transformam e necessitam de gerenciamento e monitoramento a fim de que sejam mantidos sob controle. (WARAT, 2001)

A par dessas considerações, tem-se como premissa a consciência de que o caminho para a pacificação social não é eliminar o conflito, mas transformá-lo em um instrumento importante no processo de construção da paz. E é com essa abordagem que ele é trabalhado nas práticas autocompositivas, em especial na mediação⁸.

2 (DES)CONSTRUÇÃO DA CULTURA DO LITÍGIO PARA UM NOVO SIGNIFICADO DE JURISDIÇÃO

Por um longo tempo, a cultura jurídico-institucional da *civil law* no ocidente fundamentou-se no monopólio estatal, delegando sua jurisdição a um sistema de justiça que decide os conflitos com base no direito estabelecido, orientado de maneira “legal-racional”.

Levando em consideração as origens históricas, as tradições específicas nacionais e a incorporação ou não do Direito Romano, o fenômeno jurídico na sociedade moderna ocidental expressou-se mediante dois grandes sistemas judiciais, representados pela *Civil Law* (Direito escrito produzido diretamente pelo Estado) e pela *Common Law* (Direito dos Juízes expressão indireta da vontade estatal). Tanto o “Direito Estatal” legislado diretamente por um poder unitário e soberano, quanto o “Direito dos Juízes”, resultante dos precedentes e práticas costumeiras institucionalizadas, reconhecidas pela ordem estatal, irão gerar as bases racionais de uma tradição jurídica lógico-formalista. (WOLKMER, 2015, p. 45)

Pode-se observar, portanto, que, do ponto de vista do litígio, a competência monopolista da decisão vinculante, por meio do Judiciário, enfrenta problemas cada vez mais crescentes – a exemplo da “explosão da litigiosidade” –, quando a espera por uma sentença advinda de um terceiro

8 “A mediação abordada é aquela baseada em novos contextos de integridade e humanização do homem, é uma ruptura com os saberes da modernidade na busca da sabedoria interna, é aquela que é transformada. A mediação como um novo paradigma, vem nos ajudar a aprender a viver e a sentir.” (WARAT, 2004, p. 5)

“*maitre du language*” é culturalmente fator predominante na sociedade capitalista do século XXI⁹.

No entanto, o monopólio de jurisdição estatal é considerado responsável pela crise que se instalou no Judiciário nos últimos anos, na medida em que não responde mais satisfatoriamente às demandas e às novas necessidades que surgem na sociedade, instituindo um acesso limitado e complexo à justiça. Leva-se a concluir que a prestação jurisdicional é negligente na efetivação do princípio constitucional de acesso à justiça justo e inclusivo, nos moldes de um Estado Democrático de Direito.

Acaba que, no contexto globalizado, tanto no âmbito nacional quanto internacional, o Estado soberano é identificado como o fundamento de toda organização política e social, ocupando-se da importante posição de garantidor do bem comum por meio de leis que surgem de um pacto social. Fazer esse tipo de observação significa dar atenção às condições teóricas e históricas que permitiram aos filósofos explicar a origem da vida social com base nas mudanças econômicas.

É cediço que, no Brasil, o cidadão está, em tese, protegido pela incidência de garantias inseridas no texto da Constituição de 1988, o que implica, sob o aspecto jurídico, pensar “que se abriu as portas do Judiciário aos cidadãos com a certeza de que todos sem distinção têm o acesso efetivo à justiça” (CF/1988, art. 5º, XXXV), assegurando sua inviolabilidade no contexto de uma sociedade democrática.

Mas a certeza de que a Constituição garante direitos não significa, entretanto, que, na prática forense, o cidadão que se utiliza da jurisdição estatal estará mais satisfeito com sua vida, ou mais feliz. Pelo contrário. Problemas de ordem estrutural, como o elevado número de demandas, o custo altíssimo na tramitação de um processo e a demora de muitos anos para receber uma decisão final, revelam, na sociedade, o seu crescente sentimento de insatisfação e descrédito com os serviços jurisdicionais.

Segundo o Relatório Justiça em Números 2021 (CNJ), o número de casos novos no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul, classificado como de pequeno porte, é maior do que o TJMT, TJCE, TJDF, TJMA, TJPA e

9 “*Maitre du language*: colocado entre a virtude e a fria competência profissional, o juiz é aquele que goza do poder singular de governar a linguagem. Antes de exercer autoridade ou força, antes de ter a capacidade de exercer o poder de decisão em nome de uma coletividade, o juiz ‘diz’ (ou seja, *ius-dicit*), e o seu dizer é a forma mais exclusiva do poder-saber.” (RESTA, 2020, p. 63)

TJES, todos classificados como de médio porte, além de ter mais casos pendentes do que o TJES, TJMT e TJDFT, classificados como de médio porte, o que demonstra um crescimento na litigiosidade, no acervo processual novo e pendente em relação a outros tribunais¹⁰.

Diante disso, questiona-se: é possível construir um novo paradigma de direito começando pela superação da lógica meramente identitária de sentidos e caminhar em direção a um reconhecimento efetivo e eficaz da alteridade, da diversidade e da reciprocidade em face do monopólio jurídico estatal? Obviamente, essa é uma questão complexa e deverá ser objeto de uma reflexão independente.

Neste momento, faz-se necessário aprofundar o estudo sobre as bases de um pensamento dialógico sobre o significado de acesso à justiça, dentro de uma perspectiva de se pensar o direito por meio de uma reflexão crítica acerca da cultura jurídico-institucional monopolista e, sobretudo, analisando possibilidades de opções de solução de conflitos mais fraternas e comprometidas com as exigências do tempo atual.

Na expressão de juristas contemporâneos (CINTRA; GRINOVER e DINAMARCO, 2014), o Estado enquanto poder tem como fim precípua a “busca do bem comum”. Assim, afirmam que a existência de uma correlação entre sociedade e Direito fortalece o papel do Judiciário na harmonização das relações sociais, com o fim de ensinar a máxima realização dos valores humanos assegurados pela lei com o mínimo de sacrifício e desgaste durante o processo.

O significado do que venha a ser acesso à justiça no século XXI enfatiza a importância de se debruçar sobre essa temática quando se percebe que, ao longo da história, sofreu mudanças semânticas, modificando o estudo e o ensino do próprio Direito. Isso porque todo um contexto de valores e símbolos passam a ser criados e recriados acerca do seu significado, o que reflete em novas formas de ver e de se pensar o Direito, a jurisdição¹¹ e o próprio conflito.

10 Na Justiça Estadual, o tribunal mais demandado pela população é o TJRO (15.812), seguido pelo TJMS (12.224), e o menos demandado é o TJPA (2.483) (CNJ, 2021, p. 111).

11 “Em suma, a processualidade compreende a jurisdição, tal qual espécie e gênero. E a jurisdição é conceituada como garantia de acesso à justiça para a solução de conflitos, utilizando seus instrumentos – processo e procedimento – na busca da tutela jurisdicional justa e adequada e da pacificação social.” (GRINOVER, 2018, p. 7)

3 JURISDIÇÃO CONSENSUAL X JURISDIÇÃO ESTATAL COMO A *ULTIMA RATIO*

Pode-se afirmar que, mesmo com a consolidação do direito de acesso à justiça de forma igualitária e inclusiva para todos os cidadãos assegurado na Constituição da República de 1988¹², isto não tem sido sinônimo de prestação jurisdicional efetiva. Significa afirmar, em outras palavras, que o Poder Judiciário, embora sustente um papel ativo na resolução das demandas sociais que são levadas à sua apreciação, para que a solução seja encontrada, precisa ser eficiente e célere, acompanhando as transformações sociais e, ao mesmo tempo, garantindo os direitos humanos fundamentais, propiciando sempre a abertura para uma sociedade fraterna.

Embora o Poder Judiciário seja um órgão oficial do Estado para dar efetividade à justiça e dizer o Direito, pode-se afirmar que o grande paradoxo, neste momento, consiste em saber como combater essa posição singularista de que para cada conflito de interesse só haverá uma solução correta – a do Magistrado (cultura demandista); sendo mantida ou reformada em grau recursal, torna a “verdadeira solução” para o caso concreto, para a ideia de um Estado que, *a priori*, conscientize seus jurisdicionados a resolverem, de forma consensual e amigável, seus próprios conflitos e, apenas excepcionalmente, como *ultima ratio*, última hipótese, decida em substituição às partes¹³.

Nessa dicotomia, surge o movimento pela desjudicialização do Direito¹⁴ – isto é, o juiz não pode ser visto como a primeira opção para os litigantes, mas, sim, como a última. Com efeito, a desjudicialização é um dos caminhos para se pensar na concepção contemporânea do direito fundamental de acesso à justiça em sua dimensão mais ampla, como acesso

12 No preâmbulo da CF/1988, proclamou-se: “Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil” (CRFB, 1988, p. 1).

13 “Atualmente, os conflitos são resolvidos primordialmente pelo Judiciário, apontando para uma incapacidade e uma completa falta de competência dos conflitantes para lidar com um problema que é deles e para o qual, na maioria das vezes, ambos contribuíram. Assim, seguindo esse raciocínio, o Estado, detentor da força legítima, deveria ser a última instância, a última *ratio* a recorrer para lidar com os conflitos. Porém, o Judiciário é o primeiro a ser recordado e o primeiro a ser utilizado, numa completa inversão de valores que começa pelo mais distante, burocrático, custoso e lento meio de lidar com os conflitos para depois, então, de maneira ‘alternativa’, buscar a mediação como meio mais ‘adequado’. O que se quer dizer com isso é que a mediação deveria ser a regra, e a Jurisdição, a exceção. Deveria ser, mas ainda não é!” (SPENGLER, 2017, p. 171)

14 “A desjudicialização deve ser considerada como uma forma de acesso à justiça que pode ser executada fora do ambiente judicial, pelos próprios indivíduos, e é promovida pelos métodos alternativos de resolução de conflitos, também conhecidos com ADR (*alternative dispute resolution*).” (FOGAÇA, 2021, p. 101)

a uma ordem jurídica justa, envolvendo não apenas a esfera judicial, mas também a extrajudicial.

O denominado Movimento de Acesso à Justiça, iniciado no limiar do século XX e ainda não acabado, tem por escopo analisar e buscar caminhos para superação dos obstáculos que impedem os cidadãos de obter adequada e tempestiva prestação jurisdicional.

De acordo com os ensinamentos do Professor Kazuo (WATANABE, 2019):

Fato da maior importância ocorrido após a década de 1980, em especial com a promulgação da Constituição Federal de 1988, foi a ampliação do direito material. A própria Constituição consagrou um elenco enorme de direitos fundamentais sociais, econômicos e culturais, como o direito à saúde, à educação, à moradia, ao trabalho, à proteção à maternidade e à infância, ao acesso à justiça, e outros mais, e muitos deles passaram a ser reclamados em juízo em razão de seu descumprimento, em especial pelos Poderes Públicos, e também em virtude da edição de leis infraconstitucionais por determinação da própria Constituição, como o Código de Defesa do Consumidor e leis de criação de políticas públicas para a ampliação de vários direitos fundamentais sociais, econômicos e culturais, que também têm dado origem a judicialização de inúmeros conflitos, em virtude do descumprimento dos direitos nele assegurados.

Em 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça, mediante a Resolução nº 125 dispôs sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e chamou para o órgão julgador a responsabilidade de incrementar as atividades de conciliação e mediação antes, durante e/ou depois de um processo judicial, reconhecendo, nessas práticas autocompositivas, mecanismos de legitimação para resolver os conflitos, seja no âmbito pré-processual, seja naqueles já judicializados.

Essa iniciativa ganhou apoio do legislador nacional, que instituiu, alguns anos depois, o novo Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015¹⁵,

15 “Pretendeu-se converter o processo em instrumento incluído no contexto social em que produzirá efeito o seu resultado. Deu-se ênfase à possibilidade de as partes porem fim ao conflito pela via da mediação ou da conciliação. Entendeu-se que a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz. Como regra, deve realizar-se audiência em que, ainda antes de ser apresentada contestação, se tentará fazer com que autor e réu cheguem a um acordo. Dessa audiência poderão participar conciliador e mediador, e o réu deve comparecer, sob pena de se qualificar sua ausência

estabelecendo como uma de suas premissas o incentivo ao uso de formas não adjudicatórias de solução de conflitos, como o uso da mediação e da conciliação, em seu procedimento. Em seguida, foi publicada a Lei nº 13.140/2015¹⁶, que trata da mediação nas esferas pública e privada, formando, assim, um verdadeiro microsistema de meios adequados de solução de controvérsias (não mais alternativos), como acertadamente se referiu a Resolução CNJ nº 125/2010.

Após a constituição do microsistema consensual de solução de conflitos, passa a prevalecer a concepção de que o conflito é constituído a partir de indivíduos isolados, livres e iguais que competem e disputam interesses entre si, no qual descobrem que, para a boa realização de seus interesses particulares, devem diminuir a judicialização de suas disputas e os efeitos negativos que a demora por uma solução pode gerar. Assim, a maneira como decidem se relacionar pode gerar acordos amistosos em que, ao final, todos saem ganhando.

Politicamente, a boa intenção legislativa em instituir uma cultura de pacificação esbarra, na prática, em dificuldades de âmbito estrutural, físico e pessoal que demandam alguma atenção e, conseqüentemente, uma rápida solução por parte dos órgãos jurisdicionais, sob pena de comprometer o próprio sistema autocompositivo. Seguramente, os resultados advindos dessas práticas dependerão, em grande parte, da força e organização de todos os interesses envolvidos, ou seja, de uma sociedade civil ativa, consciente e informada de seus direitos e interesses.

Em linhas gerais, o quadro que se acaba de traçar sobre a administração dos conflitos no microsistema legal aponta para o uso de meios consensuais que atualmente compõem o ordenamento jurídico-processual brasileiro e que, evidentemente, promovem mudanças de paradigma – transição da cultura do conflito para a cultura da pacificação – que não acontecem de uma só vez nem de maneira completa, mas que se realizam vagarosamente no correr de um longo tempo.

injustificada como ato atentatório à dignidade da justiça. Não se chegando a acordo, terá início o prazo para a contestação.” (CPC, 2015, p. 10)

16 Nesse contexto, é importante mencionar também que a vanguardista Lei nº 13.140/2015 e o fomento ao uso de métodos adequados de solução de disputas introduzido no Código de Processo Civil ensejaram o estabelecimento de uma etapa autocompositiva logo no início do processo – art. 334 do CPC, proporcionando um primeiro diálogo entre as partes antes de se prosseguir com a demanda, já que, na maioria das vezes, elas não tiveram – ou não quiseram ter – a oportunidade de conversar sobre o problema em momento anterior à judicialização.

De fato, a função jurisdicional desempenhada pelo Estado em relação às respostas dadas aos conflitos por meio do acesso à justiça surge de uma complexa teia que transformou a sociedade contemporânea, resultando na existência de uma crise de efetividade que, por sua vez, demanda a busca de uma saída. Dentro desse contexto, a denominada “crise da justiça”, embora não seja um fenômeno recente, ganha espaço tanto na política quanto nos estudos acadêmicos.

Todavia, a mediação de conflitos, como parte desse sistema, pode ser considerada um instrumento de organização social dimensionada pela teoria jurídica como um instrumento de “pacificação” da ordem social, apresentando-se como uma das ferramentas mais eficazes de comunicação – inclusive quando se percebe que o conflito que está por trás das demandas resulta em relações mal resolvidas ou mal trabalhadas.

Sem dúvida, o instituto correlato à efetivação dos direitos fundamentais, em especial neste estudo, é a mediação – requisito importante para se pensar na construção de um sistema jurídico moderno e igualitário que traz como premissa a autonomia e a alteridade na resolução responsável de conflitos.

4 ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL

Diz a Constituição de 1988 que o Estado Democrático de Direito é aquele que assegura o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores relevantes para a construção de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem nacional e internacional, com a solução pacífica das controvérsias.

A Constituição de 1988, símbolo de redemocratização brasileira, foi responsável pela ampliação do rol de direitos, não só civis, políticos, econômicos, sociais e culturais, como também dos chamados direitos de terceira ou quarta geração: meio ambiente, qualidade de vida e direitos do consumidor. (SANTOS, 2014, p. 235)

É possível caracterizar esses direitos como formadores do princípio da dignidade da pessoa humana. Sob essa perspectiva, surgem algumas indagações: a primazia dos valores humanos sustentados constitucionalmente compatibiliza-se com a inovação tecnológica do século XXI? Qual a frontei-

ra entre a garantia fundamental do acesso à justiça e os meios de resolução de conflitos *on-line*?

Por outro lado, faz sentido dizer que os avanços produzidos na sociedade pós-moderna se encontram no ápice de transição da era analógica para a era digital? E como integrar aos Sistemas de Justiça os meios de solução de conflitos *on-line*?

Não é de hoje que a sociedade vive profundas transformações com relação a sua própria configuração, tanto no âmbito das estruturas sociais como na forma de organização e interações humanas, comunicação e aproximação. De fato, as diversas mudanças no nosso modo de vida ocorrem diariamente em um ritmo cada vez mais rápido, definindo, de modo específico, novas formas de organização social e econômica, assim como as pessoas se relacionam e o sentido que conferem às suas ações. Interiorizadas todas essas mudanças, ainda não é possível antecipar suas extensões e impactos – e não só na esfera do Direito, mas também para além dele, como na saúde, na economia, na política, enfim, em toda a extensão da vida social.

Dizer que se vive a era digital (BAUMAN, 2001) não é tão simples assim quando a sociedade atual está em constante transformação, e, no momento seguinte, uma nova ordem social se desenvolve de modo acelerado. Em outras palavras, significa refletir que, neste período, a sociedade perde a sua solidez e deixa de ser instituída por uma “modernidade sólida”, passando a viver em um estado de liquidez, cujas relações sociais e econômicas são mais flexíveis e fluidas.

A sociedade líquida (BAUMAN, 2001) abarca, num único olhar, a transição entre a modernidade “sólida” – analógica – para uma nova experiência de vida mais “leve” e “fluida”. No entanto, muito mais dinâmica e sujeita a modificações profundas, rápidas e inesperadas. Em resumo, a modernidade líquida apontada pelo filósofo obriga a reconfigurar os conceitos até então aplicados às relações humanas e sociais ainda não experimentadas.

Acrescenta-se a essa modernidade líquida, como um aspecto fundamental, a nova formação social reforçada pelas atividades que se desenvolvem no dia a dia. De modo geral, a modernidade sólida, a qual fornecia e prometia a estabilidade, a certeza e a durabilidade, transformou-se e, com ela, surgiu a modernidade atual, ou “líquida”, caracterizada pela instabilidade e pelo instantâneo, em que tudo pode escoar de nossas mãos a qualquer momento.

O que todas essas características dos fluidos mostram, em linguagem simples, é que os líquidos, diferentemente dos sólidos, não mantêm sua forma com facilidade. Os fluidos, por assim dizer, não fixam o espaço nem prendem o tempo. Enquanto os sólidos têm dimensões espaciais claras, mas neutralizam o impacto e, portanto, diminuem a significação do tempo (resistem efetivamente seu fluxo ou o tornam irrelevante), os fluidos não se atêm muito a qualquer forma e estão constantemente prontos (e propensos) a mudá-la; assim, para eles, o que conta é o tempo, mais do que o espaço que lhes toca ocupar; o espaço que, afinal, preenchem apenas “por um momento”. [...] Os fluidos se movem facilmente. Eles “fluem”, “escorrem”, “esvaem-se”, “respingam”, “transbordam”, “vazam”, “inundam”, “borrifam”, “pingam”; são “filtrados”, “destilados”; diferentemente dos sólidos, não são facilmente contidos – contornam certos obstáculos, dissolvem outros e invadem ou inundam seu caminho. (BAUMAN, 2001, p. 08)

Nessa concepção teórica, a defesa da ideia de que a relação social atual é, por natureza, líquida e que vem se tornando mais fluida, escorregadia e instantânea, propensa a se desfazer ou a se locomover diante de qualquer situação incomoda, leva-nos a considerar que houve um “derretimento dos sólidos” (BAUMAN, 2001). Em outras palavras, significa dizer que as coisas se tornam maleáveis e momentâneas quando comparadas com o que era sólido e fixo em momentos anteriores. É plausível resumir essas definições da seguinte maneira: os relacionamentos, os laços sociais, a afetividade, a segurança, a liberdade e, inclusive, o amor tendem, com a “modernidade líquida”, a sofrer mudanças constantes como que “desenraizados” fossem.

Segundo o sociólogo Manuel Castells (CASTELLS, 2006), uma das características da sociedade contemporânea encontra-se na dimensão do universo da rede de redes. De fato, para ele, vive-se o paradigma tecnológico da informação com o aumento no processo de virtualização das relações, cujo acesso é mediado pela internet. Enfatiza que a tecnologia não determina a sociedade:

É a sociedade. A sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias. Além disso, as tecnologias de comunicação e informação são particularmente sensíveis aos efeitos dos usos sociais da própria tecnologia. A história da Internet fornece-nos amplas evidências de que os utilizadores, particularmente os primeiros milhares, foram, em grande medida, os produtores dessa tecnologia. (CASTELLS, 2006, p. 16)

Com efeito, a era dos *smartphones*, das redes sociais, da comunicação instantânea e o avanço da tecnologia alteraram completamente os limites e romperam as barreiras geográficas. As distâncias foram ressignificadas e os canais de comunicação, alargados. A velocidade das informações criou paradigmas e transformou a dinâmica das relações, impactando diretamente na vida social. Em contrapartida, esse fenômeno transformou a sociedade por inteiro, da economia à política, dos costumes à cultura.

Nesse sentido, a evolução tecnológica deste último século impactou absolutamente a convivência e as relações. Essas transformações, no contexto do sistema jurídico, revolucionaram o Poder Judiciário: a regulamentação do processo eletrônico quando possibilitou aos tribunais de Justiça a substituição de processos físicos, em papel, para o processo judicial eletrônico (PJe)¹⁷ (Lei nº 11.419/2006)¹⁸, o lançamento da mediação digital (2016)¹⁹, a criação do “Juízo 100% Digital”²⁰ (2020), a edição da Resolução CNJ nº 358/2020, que regulamentou a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e da mediação são algumas de tantas outras medidas de desjudicialização que utilizam as ferramentas tecnológicas da internet e plataformas digitais.

Nesse contexto, vê-se a necessidade de se consolidar uma nova cultura no Poder Judiciário e na própria sociedade: uma relação dialógica entre a tecnologia e a justiça multiportas. Nesse particular, a internet contribuiu decisivamente para o desenvolvimento de novas ferramentas e tecnologias, permitindo uma maior integração entre as necessidades e as exigências da atualidade.

No atual momento histórico, vivemos, ainda, uma ulterior onda: o acesso à justiça digital, em que o Direito é definitivamente influenciado pelos impactos tecnológicos. A era digital é marcada pela inovação e a jurisdição deverá ser prestada adequadamente. De maneira a trazer maior eficiência,

17 Dados do Relatório Justiça em Números de 2021: 48 tribunais se destacaram positivamente por terem alcançado 100% de processos eletrônicos nos dois graus de jurisdição, dentre eles o TJMS. (CNJ, 2021, p. 127)

18 “Desde sua criação, o Conselho Nacional de Justiça vem ocupando destacado papel na concretização de ditames genericamente previstos na Constituição Federal e na legislação. A edição da Resolução nº 345/2020 representa mais um importante passo nesse sentido, especificamente quanto à digitalização processual.” (FUX, 2021, p. 23)

19 Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/mediacao-digital-e-alternativa-ao-excesso-de-judicializacao-no-mercado-imobiliario/>. Acesso em: 14 set. 2021.

20 “Modalidade de tramitação processual na qual os atos são praticados exclusivamente por meios eletrônicos e remotos. Por se tratar de experiência inovadora, haverá permanente intercâmbio e *feedbacks* entre o Conselho e os tribunais, tão logo adotarem e implementarem a sistemática.” (FUX, 2021, p. 24)

vê-se uma ampliação do uso de ferramentas de tecnologia e de inteligência artificial no Judiciário. (FUX, 2019, p. 22)

Se, no entanto, o acesso à justiça digital for um fator inevitável e imprescindível no atual momento em que se vive, como julgam alguns, então serão levados a concluir que o avanço da tecnologia pode ser um pressuposto importante para auxiliar a transição da cultura da demanda para a construção do consenso.

Em busca de respostas para esses questionamentos, faz-se necessário seguir para análise e reflexão a respeito dos meios de solução de conflitos *on-line* – as ODR – *online dispute resolution*, sob a perspectiva da política pública de tratamento dos conflitos, cujo direito ao acesso à justiça não se resume à possibilidade de se submeter o conflito, por meio do processo formal e presencial, ao crivo do Judiciário, mas como um valor central e em permanente evolução.

5 DIÁLOGO ENTRE A POLÍTICA NACIONAL DE TRATAMENTO DOS CONFLITOS E AS PLATAFORMAS DIGITAIS

Escrever sobre meios virtuais de solução de conflitos é, acima de tudo, uma necessidade, principalmente, quando o elevado número de processos judiciais existentes no País – aliado à pandemia da Covid-19 (o que impulsionou a virtualização da Justiça) – leva a um vertiginoso incremento tecnológico na busca de uma melhor prestação jurisdicional.

Todo o desenvolvimento tecnológico de uma sociedade democrática, sob uma ordem constitucional valorativa, só faz sentido quando ocorre para a promoção dos direitos fundamentais e sociais. O desenvolvimento tecnológico não pode estar dissociado do desenvolvimento humano. [...] Tem-se dessa forma o desafio de incorporar a tecnologia a uma dimensão de integralidade de direitos e deveres, a qual, como criação humana que é, sirva aos seus propósitos de promoção de dignidade da pessoa humana e de instrumento de preservação e recuperação ambiental – em uma visão antropocêntrica de responsabilização globalizada. (FACHIN; SILVA, 2021, p. 36)

Segundo Richard Susskind (SUSSKIND, 2019), ao tratar do futuro dos sistemas judiciais, a Justiça não pode mais ser um lugar, pois ela é um serviço (*justice as a service*). As pessoas não desejam estar presentes fisicamente nos tribunais para resolver um conflito. Elas desejam que o resultado que os tribunais trazem seja disponibilizado num ambiente físico ou virtual.

A partir dessa perspectiva (TOFFOLI, 2021), “toda ênfase recai na realização do objetivo fundamental da atividade judicial, que é efetivamente resolver o conflito, com celeridade e qualidade”. Nesse contexto, a inovação tecnológica aparece como protagonista colocada a serviço da tal desejada transição da cultura do conflito para a cultura do consenso. De fato, o grande desafio, neste momento, é facilitar o acesso à justiça, concretizando a isonomia e propiciando que todos tenham condições materiais de uso dessas tecnologias e usufruam dos mesmos benefícios.

É possível perceber, assim, que, do ponto de vista da Justiça Consensual, o uso da tecnologia está em ascensão. A integração das práticas consensuais (ADRs) ao sistema de justiça remonta à Resolução CNJ nº 125/2010, da qual emergiu uma política judiciária de estímulos a tais práticas. Agora se trata de, também, integrar ao sistema de justiça os meios de solução de conflitos *on-line* (ODRs). O Código de Processo Civil de 2015 permite que as sessões de mediação e conciliação sejam realizadas por meio eletrônico – art. 334, § 7º, em consonância com o art. 46 da Lei de Mediação nº 13.140/2015²¹. Sem dúvida, ao estabelecer que essas práticas sejam feitas pela internet ou por outro meio de comunicação a distância, maximizam-se as oportunidades de construção do consenso e otimiza-se a própria prestação jurisdicional.

A par dessas legislações e de tantas outras, o procedimento *on-line* impulsionou o surgimento de plataformas digitais de solução de conflitos e de Câmaras Privadas de mediação e conciliação, que, há tempo, já oferecem serviços nessa área e incentivam a mediação digital.

É nesse contexto que se desenvolve e ganha cada vez mais popularidade o chamado *online dispute resolution* (ODR), termo amplo que abrange formas de resolução de conflitos que utilizam a internet como parte do processo de resolução do litígio. Refere-se, portanto, a resoluções de litígios no ambiente virtual utilizando-se de mecanismos de tecnologia da informação. Se o futuro dos negócios é o chamado “ciberespaço”, é natural imaginar que os mecanismos de solução das disputas que emergjam destes empreendimentos também nele estejam inseridos. (SALOMÃO, 2019, p. 61)

Outrossim, durante a pandemia, com o risco de eventual contaminação, foi necessário, como fator de prevenção, o isolamento social. Todavia,

21 “Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.”

não só isso. O sistema de justiça por todo o mundo acelerou o uso das tecnologias da informação para garantir a continuidade de suas atividades, sobretudo, com o uso de plataformas digitais. No Judiciário brasileiro, não foi diferente: as sessões de mediação, conciliação e julgamento passaram a ser realizadas 100% por meio de plataformas virtuais, e os processos foram rapidamente digitalizados²².

Com efeito, ampliou-se o trabalho remoto, e as mediações foram feitas no ambiente *on-line* por meio dos canais digitais, ocasião em que os ADRs se tornaram ODRs – *online dispute resolutions*²³ – e o uso dos meios tecnológicos e da informática ganharam destaque e maior utilização, ao aproximarem as partes envolvidas no conflito para o diálogo e para um eventual acordo extrajudicial, evitando a judicialização ou a perenidade nos conflitos.

6 MEDIAÇÃO *ON-LINE* COMO PROPOSTA PARTICIPATIVA E EMANCIPATÓRIA NA CONSTRUÇÃO DO CONSENSO

Passada essa síntese geral acerca da mudança no modelo tradicional de jurisdição analógico e o surgimento do sistema de solução de conflitos no ambiente virtual, a questão que sobrevém neste item é a análise desse novo paradigma de jurisdição, dentro do quadro da modernidade líquida²⁴ – fase de transição da era analógica para a era digital e a necessidade de se observar o viés social, ou seja, analisar a mediação *on-line* como uma proposta democrática e participativa nas soluções de conflito.

Dentro desse contexto, a mediação *on-line* difere-se da mediação presencial, em face de ser operacionalizada por uma plataforma digital, mas se apresenta como um meio adequado para auxiliar nas soluções de controvérsias, com foco na praticidade, celeridade, facilitação na comu-

22 “Após sucessivos atos normativos desde março de 2020 suspendendo os prazos e sessões presenciais, a situação foi reavaliada. A contagem dos prazos foi retomada e as sessões de julgamento, que sempre foram presenciais, acabaram sendo substituídas pela modalidade de videoconferência, com a realização de todos os atos do processo e com a sempre preocupação de garantir os direitos fundamentais das partes litigantes: direito ao contraditório e à ampla defesa.” (GONÇALVES, 2021, p. 68)

23 “A utilização de plataformas virtuais para facilitar a comunicação e a solução de disputas talvez seja a definição mais ampla de ODR. Especificamente, é um procedimento no qual se usa a internet para que as partes resolvam seus conflitos por meio de ADRs. É possível entender, ainda, que, na ODR, a tecnologia adiciona nova dimensão ao procedimento de resolução de disputas.” (CUEVA, 2021, p. 81)

24 “O Sistema de Mediação Digital foi lançado na esteira do art. 18-A da Resolução CNJ nº 125/2010 (‘Art. 18-A. O Sistema de Mediação Digital ou a distância e o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores deverão estar disponíveis ao público no início de vigência da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 – Lei de Mediação’).” (Redação dada pela Resolução nº 326, de 26.06.2020)

nicação, privacidade e sigilo, redução de desgaste emocional e segurança para as pessoas envolvidas em relações conflituosas. Por isso, os princípios aplicados na mediação presencial são os da mediação *on-line*, por exemplo: oralidade, confidencialidade²⁵, informalidade, decisão informada, imparcialidade, autonomia da vontade, independência, cooperação e busca do consenso e da boa-fé.

Assim, resguardados, os princípios processuais e/ou princípios éticos da mediação e, acima de tudo, os princípios constitucionais, além das prerrogativas da Advocacia (Lei Federal nº 8.906/1994), a realização das sessões de conciliação/mediação por videoconferência tendem a se tornar uma realidade cada vez mais presente na vida de todos, propiciando a manutenção dos serviços judiciais e o acesso à justiça amplo, essenciais para o enfrentamento da crise sanitária, econômica e social causada pela Covid-19. (LAGRASTA, 2020)

É cabível observar, entretanto, que as finalidades almejadas na mediação *on-line* são as mesmas pretendidas na presencial. Isso quer dizer que o direito ao acesso à justiça por meio das plataformas tecnológicas conduz à mesma função social praticada na mediação presencial²⁶.

Assim, quando se examinam os benefícios da mediação *on-line*, observa-se que a acessibilidade é uma questão significativa nesse processo. O detalhe curioso, porém, é que, com o aumento da conectividade, com redes de banda larga e sem fio, as comunicações em todo o mundo estão disponíveis com o clique de um botão; relacionado a isso está, também, uma enorme redução de custos.

Por um lado, observa-se, ainda, que a mediação *on-line* rompe com obstáculos, muitas vezes, impossíveis de realização na via presencial, como

25 “Na mediação por videoconferência, merece destaque, ainda, a observância do princípio da confidencialidade, que se reveste no dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo permissão expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes (ocorrência de crime de ação pública); incluindo-se em tal dever a vedação de servir como testemunha do caso e prestar serviços de advocacia aos envolvidos. De acordo com o disposto no § 1º do art. 30 da Lei nº 13.140/2015, nota-se que a obrigação de preservação do sigilo destina-se não só o mediador e ao servidor do Judiciário que conduzirão a sessão virtual e que deverão, para isso, além de organizar a sessão pela plataforma virtual, enviando o *link* a todos os envolvidos, cuidar para que estejam, durante seu desenrolar, em ambiente silencioso e isolado, sem que sofram interrupções; mas também aos mediados/partes e seus advogados, que deverão tomar o mesmo cuidado, evitando que outras pessoas, sejam parentes ou amigos, ouçam a conversa ou permaneçam no mesmo recinto.” (Disponível em: <https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/o-desafio-da-mediacao-por-videoconferencia-30062020>. Acesso em: 15 set. 2021)

26 “*Other well-known ODR type is e-mediation, which normally presents fewer differences to the offline face-to-face mediation procedures. The most relevant difference of online mediation is that the interaction between the parties takes place fully (a whole virtual environment) or partially through ICT tools.*” (2021, p. 60)

o necessário distanciamento físico das partes, a indisponibilidade de tempo, as faltas no trabalho, os recursos financeiros com deslocamento, a garantia de segurança às partes envolvidas em conflito quando o assunto envolve questões de violência doméstica ou de elevada animosidade²⁷.

Em linhas gerais, a distinção entre a mediação *on-line* e a presencial está na redução dos custos financeiros, visto que os procedimentos automatizados, geralmente, possuem custos fixos e mais acessíveis, permitindo ao usuário uma previsibilidade de gastos para a solução de suas controvérsias. Ou seja, a plataforma *on-line* permite maior agilidade na condução dos métodos e na solução de conflitos, além da economia temporal, porquanto a parte não precisa se deslocar de seu local de trabalho para ir a uma audiência, por exemplo.

Se, no entanto, a política de tratamento dos conflitos desenhada e implementada pelo Conselho Nacional de Justiça e adotada pelos tribunais de todo o País significa uma mudança de paradigma com relação à cultura da autocomposição, então serão levados a concluir que a mediação *on-line* pode ser aplicada sem macular as estruturas basilares do instituto, isto é, mantém, por si só, resultados satisfatórios nas relações de conflito.

Dentro dessa dinâmica, surge a figura do mediador – terceiro capacitado que dialoga, escuta e participa, de forma neutra, do processo de retomada de um diálogo, rompido no decorrer da relação conflituosa, por meio da utilização da plataforma *on-line*. Para tanto, conhece as técnicas do procedimento e o uso da tecnologia, colaborando com as partes na comunicação das necessidades, esclarecendo interesses e possibilidades abordados durante a mediação por videoconferência.

No contexto das atividades forenses, a mediação *on-line*, apesar de possuir regulamentação própria, até início de 2020, era utilizada de forma incipiente, ou seja, sua implementação não era realidade nos tribunais de justiça brasileiros. De acordo com o projeto piloto desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça, a utilização dos recursos de videoconferência

27 "The most important advantages of e-negotiation are simplification and cost-efficiency. In face-to-face negotiations, procedures require coordination between all stakeholders, and sometimes complex arrangements of communication and meetings. E-negotiation reduces the operational cost of conventional negotiation procedures." (2021, p. 59)

não se mostrava exequível em curto espaço de tempo, seja em razão de sua complexidade, seja do ponto de vista econômico²⁸.

Com efeito, vale ressaltar que, no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul, o uso da mediação por videoconferência, excepcionalmente, já há tempos é utilizado pelos mediadores nos Centros Judiciários da capital com o propósito de atender as pautas de mediações das comarcas do interior as quais não têm seus Centros Judiciários instalados.

Grife-se que as dificuldades normais de implementação de um procedimento novo nas práticas forenses e suas limitações foram alvos, nos últimos anos, de ajustes emergenciais em atenção ao enfrentamento da pandemia causada pela Covid-19. Isso explica as várias resoluções editadas pelo Conselho Nacional de Justiça nesse período.

7.1 FUNÇÃO SOCIAL DA MEDIAÇÃO *ONLINE* NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO DO SUL ENTRE OS ANOS DE 2018 A (JUNHO DE) 2021

Com o propósito de subsidiar a pesquisa empírica e aferir a função social alcançada na mediação *on-line*, foi entregue às Varas das diversas Comarcas do TJMS questionário contendo perguntas acerca dos recursos humanos e materiais disponíveis para viabilizar as mediações por videoconferência de forma inclusiva e para todos.

Observou-se, das respostas obtidas, que as mediações pautas nas varas da capital são 100% realizadas pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Em contrapartida, no interior do Estado, foram poucas as comarcas que responderam ao questionário; algumas varas possuem requisitos básicos para a realização das sessões de mediação por videoconferência (salas apropriadas com internet quando as partes não pos-

28 Atualmente, os tribunais utilizam o recurso de videoconferência por intermédio da chamada Infovia do Judiciário. Essa tecnologia utiliza-se de linhas de comunicação dedicadas e atualmente conectam as sedes dos tribunais entre si, bem como o CNJ e os Conselhos da Justiça Federal e Superior da Justiça do Trabalho. A expansão do uso de referida rede para todos os foros não se mostra exequível em curto espaço de tempo, seja em razão da sua complexidade, seja do ponto de vista econômico. O presente projeto pretende testar sistema piloto que utiliza comunicação de áudio e imagem via rede mundial de computadores, na mesma direção de conhecidos sistemas oferecidos por grupos privados. O diferencial reside no controle que o Judiciário possui da tecnologia e da segurança no tráfego da informação, pois a utilização de soluções privadas, para os fins previstos nas disposições normativas mencionadas, pode não se mostrar uma opção viável (CNJ, *site* <http://cnj.jus.br>).

suem acesso à tecnologia e quadro de servidores designados para receber e orientar as partes no dia da sessão, por exemplo).

De fato, a garantia da acessibilidade processual é um direito humano, não podendo ser apenas superficial, no sentido de somente ser declarado, mas, sim, efetivamente aplicado, de modo que qualquer cidadão possa recorrer ao Poder Judiciário quando se sentir lesado.

FIGURA 1: QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELAS VARAS DO TJMS SOBRE A EFETIVIDADE DA SESSÃO DE MEDIAÇÃO ON-LINE POR VIDEOCONFERÊNCIA:

RECURSOS HUMANOS/MATERIAIS:

a. possui sala para realização das sessões de mediação por videoconferência quando as partes não possuem acesso à tecnologia?

- sim
 não

OBS: As audiências de conciliação são realizadas pelo CEJUSC

b. possui em seu quadro de servidores pessoa designada para receber e orientar as partes no dia da sessão de mediação por videoconferência?

- sim
 não

OBS: Conforme procedimento do CEJUSC

c. possui mediador judicial?

- presencial
 on-line

OBS: Conforme procedimento do CEJUSC

d. qual plataforma utilizada para realizar a sessão de mediação?

- cisco web
 microsoft teams
 outra.

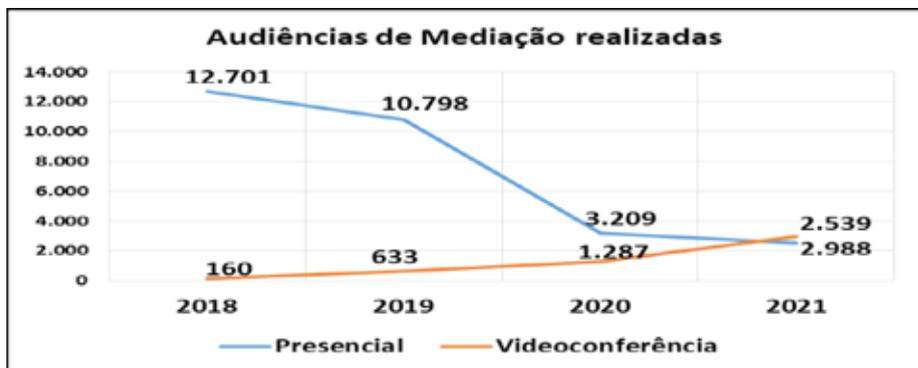
e. como as partes são intimadas da sessão de mediação por videoconferência?

- via telefone
 via e-mail
 por oficial de justiça
 outro. Qual? Destino com AR

Fonte: Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPMEC/TJMS.

Nota-se que, no período anterior à pandemia, no ano de 2018, a aplicação da mediação *on-line* era substancialmente inferior às mediações presenciais. Os casos eram bem pontuais, ou seja, a mediação *on-line* era realizada apenas para atender as Comarcas do interior do Estado que não tinham em seus quadros mediadores capacitados para realizar a sessão no local.

O relatório estatístico das sessões de mediação por videoconferência entre os anos de 2018 a (junho de) 2021 apontam para o crescimento exponencial nesse período. De fato, mais especificamente nos anos de 2020 e 2021, por questões de saúde pública, as mediações foram suspensas no modo presencial, retornando suas atividades no mês de julho de 2020, na modalidade virtual. Ou seja, o aumento significativo nas mediações *on-line* no TJMS é reflexo do estado pandêmico.

FIGURA 2: MEDIAÇÃO REALIZADA (PRESENCIAL E POR VIDEOCONFERÊNCIA):

Fonte: SAJ Estatística TJMS. Período da pesquisa – janeiro de 2018 até junho de 2021.

Contudo, no contexto das práticas autocompositivas, não basta que haja previsão consolidada no ordenamento jurídico do uso do recurso tecnológico para que esse instrumento venha a contribuir, de forma efetiva, com o acesso à jurisdição. Adaptar-se ao discurso de modelo de jurisdição contemporânea, dentro de um quadro inovador e democrático, implica, portanto, estar vinculado aos pressupostos de conscientização dos indivíduos e à instituição de métodos diretos de atuação do Judiciário, atendendo às necessidades que surgem diante das novas circunstâncias.

É indispensável regular os critérios de qualidade que garantam o funcionamento do procedimento digital de forma eficaz, transparente e eficiente para todos os seus usuários. Nessa dimensão, retorna a pergunta: o acesso à justiça, de fato, é facilitado com o uso da tecnologia? Ou a tecnologia pode ser considerada uma barreira à garantia do acesso à justiça?

Se considerar que os principais empecilhos para o melhor funcionamento do Judiciário são decorrentes do excesso de formalidades e o distanciamento em relação à população, o uso da plataforma digital na sessão de mediação torna-se instrumento necessário para ampliar as formas de atendimento.

De fato, a inovação tecnológica, nesse cenário, é aliada à prestação jurisdicional e colocada a serviço da transição da cultura da disputa para a cultura do consenso. Em resumo, a tecnologia contribui para o aprimoramento de um Judiciário mais democrático, célere e eficiente – premissa de uma sociedade livre, justa, solidária e pacífica preconizada na Constituição de 1988. Sob essa perspectiva, reafirma-se o acesso à justiça como valor

constitucional inegociável, sendo uma via que não necessita estar petrificada e sujeita a modificações provenientes do tempo-espaço.

Por outro lado, a crise sem precedentes causada pela pandemia do vírus Covid-19 demonstrou, em poucos meses, que a atividade jurisdicional pode ser exercida sem sobressaltos com a utilização da tecnologia já disponível [plataformas digitais (*Microsoft Teams*, *Google Meet*), salas virtuais, *WhatsApp Web*]. Todavia, os resultados nesse curto período, obtidos com a utilização dessas plataformas de videoconferência, impulsionam a substituição das antigas tecnologias judiciais por novas formas de funcionamento da Justiça, mais alinhadas às demandas da sociedade do século XXI.

O Código de Processo Civil (CPC) de 2015, no art. 334, § 7º, c/c art. 236, § 3º, instituiu a realização de audiência de conciliação ou de mediação por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real. De igual forma, a Lei da Mediação nº 13.140/2015, no art. 46, autoriza a realização da mediação por meio da internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação a distância, desde que as partes estejam de acordo.

O fundamento maior está na (re)construção de uma relação abalada entre pessoas conflitantes as quais procuram o Judiciário para resolver seus problemas. A mediação, nesse contexto, tem se colocado como um instrumento adequado entre aqueles cuja convivência é necessária ou irá se perdurar ao longo do tempo, como ocorre, com certa frequência, em questões envolvendo familiares, vizinhos, colegas de trabalho, de escola.

Contudo, a mediação *on-line*, sob esse viés, apresenta-se como uma estratégia inovadora no panorama jurídico nacional e cumpre sua função social por meio do acesso mais fácil, ágil e eficiente no desenvolvimento de solução do conflito. Em geral, esse instrumento tecnológico garante ao cidadão uma prestação jurisdicional inclusiva e colaborativa, estreitando a distância existente entre a sociedade e o Judiciário.

7.2 SESSÃO DE MEDIAÇÃO *ON-LINE* COMO REALIDADE EM TEMPOS DE PANDEMIA CAUSADA PELA COVID-19

Conforme aludido no tópico anterior, as dificuldades normais de implementação de um procedimento novo nas práticas forenses e suas limitações foram alvos, nos últimos anos, de ajustes emergenciais em atenção ao enfrentamento de uma pandemia causada pela Covid-19.

De fato, a sociedade do século XXI se viu envolvida em uma situação delicada de saúde pública cujo isolamento social, no momento, foi a única proteção segura contra a expansão do referido vírus. Diante dessa realidade, o Judiciário brasileiro desenvolveu um plano emergencial para dar efetividade aos atos processuais que não implicassem o deslocamento e a interação direta entre as pessoas, como audiências e sessões de julgamento nos colegiados dos tribunais de forma virtual.

Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça editou a Portaria nº 61/2020, colocando à disposição dos Tribunais de Justiça de todo o País a plataforma emergencial de videoconferência para atos processuais por meio de um acordo de cooperação técnica celebrado com o sistema Cisco Brasil Ltda., sem quaisquer custos para o sistema judiciário. Além disso, sua duração foi concomitante ao período de isolamento social provocado pela pandemia da Covid-19, possibilitando que o ato seja realizado de forma mista, com a presença de algumas pessoas no local e participação virtual de outras que tinham condições para tanto, observando-se o disposto no art. 18 da Resolução CNJ nº 185/2013.

Importante lembrar também que, desde 2015, tanto o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015 – arts. 236, § 3º e 334, § 7º) quanto a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015 – art. 46) permitem a prática de atos processuais e a realização de sessões de mediação e conciliação por videoconferência ou outro recurso tecnológico. Entretanto, essas possibilidades não vinham sendo utilizadas, em grande escala, devido à resistência de partes, dos advogados e dos próprios magistrados, o que se modificou completamente com a Covid-19, passando a ser vistas como uma saída, diante do aumento exponencial do número de conflitos. (LAGASTRA, 2020)

Em razão do prolongamento da pandemia, no ano de 2020, o Conselho Nacional de Justiça editou algumas resoluções no sentido de regulamentar procedimentos virtuais, instituindo a plataforma digital no Poder Judiciário brasileiro, conforme os termos da Resolução CNJ nº 335/2020, sobretudo, a criação do sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e da mediação (SIREC), mediante a edição da Resolução CNJ nº 358/2020, visando ao cumprimento dos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) da Agenda 2030, das Nações Unidas dentro de um quadro complexo e pandêmico de saúde pública.

A esse respeito, o que se observa é a virtualização dos atos processuais em pouco espaço de tempo, para impedir o colapso do Poder Judiciário em

tempos de pandemia. Atendendo a essa vocação, foi criado o “Juízo 100% Digital”, por meio da Resolução nº 345/2020 do Conselho Nacional de Justiça. Os atos, após curto período de suspensão, voltaram a ser praticados, e os prazos foram retomados. As sessões de mediação e conciliação foram realizadas no ambiente virtual em todos os tribunais do território nacional, por meio de plataformas digitais adotadas pelas Instituições Judiciárias. A exemplo, no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul (TJMS), as salas de audiências virtuais foram criadas pelas Varas de cada Comarca, adotando a plataforma virtual *Microsoft Teams* para realização de suas reuniões.

FIGURA 3: SALAS VIRTUAIS DO TJMS CRIADAS DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19:

Fórum de Campo Grande

Vara	Salas de Espera
1ª Vara Criminal de Campo Grande	Acessar
1ª Vara Criminal de Campo Grande - Mutirão	Acessar
2ª Vara Criminal de Campo Grande	Acessar
3ª Vara Criminal de Campo Grande	Acessar
4ª Vara Criminal de Campo Grande	Acessar
5ª Vara Criminal de Campo Grande	Acessar
6ª Vara Criminal de Campo Grande	Acessar
7ª Vara Criminal de Campo Grande	Acessar
2ª Vara de Execução Penal de Campo Grande	Acessar
Vara de Execução Penal de Multa Condenatória Criminal e Fiscal da Fazenda Pública Estadual	Acessar
1ª Vara do Tribunal do Júri de Campo Grande	Acessar

Fonte: <https://www5.tjms.jus.br/salasvirtuais/primeirograu/>. Acesso em: 13 set. 2021.

De outro lado, a questão que surge, em um primeiro momento, é identificar a possibilidade de continuar sua utilização pelos tribunais de justiça após a pandemia. Pouco se sabe sobre o resultado e sobre a efetividade dessa prática jurídica, mas já há a certeza de que as inovações tecnológicas estão ganhando espaço nos atos processuais e estão fazendo a diferença na prestação jurisdicional, inaugurando um conceito de justiça e de jurisdição associado às circunstâncias que envolvem seus agentes e usuários.

Nesse sentido, avalia-se a utilização da plataforma de tecnologia para a resolução de conflitos como instrumento capaz de ampliar o atendimento de forma eficaz para situações em que há distância física entre as pessoas, as quais poderão valer-se das diversas vantagens já mencionadas, especialmente, a ausência de gastos com deslocamento. Contudo, não se pode fechar os olhos para a demanda reprimida daqueles que não têm condições

materiais e/ou capacidade técnica para operarem a tecnologia na busca pelo Estado-Juiz.

Os desafios, assim, são inúmeros, mas é preciso transformar essa crise em oportunidade, viabilizando-se os meios para a concreta integração dos jurisdicionados e readequando o aspecto litúrgico da praxe judicial. De fato, toda essa simplificação é inevitável, consubstanciando mais um passo em direção à modernização do acesso à Justiça.

É preciso, pois, assegurar essa inter-relação da estrutura judicial com os seus reais destinatários, desembaraçando alguns obstáculos burocráticos e facilitando essa comunicação com medidas de maior acessibilidade, a exemplo da disponibilização de plataformas tecnológicas fáceis e com uma linguagem mais simples. O acesso – digital – à Justiça pode, dessa forma, representar uma significativa mudança de perspectiva para o Poder Judiciário que se desloca de um ambiente exclusivamente físico para uma sala virtual sem comprometer a funcionalidade de seu sistema.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho centra-se em uma abordagem analítica acerca do caminho – bastante esperançoso – a ser percorrido pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul com vistas a aproximar-se da sociedade por meio da mediação *on-line*, utilizando-se de ferramentas virtuais.

A perspectiva de medir o alcance e os limites dessa prestação jurisdicional exercida pelo Judiciário sul-mato-grossense com o uso da tecnologia tem como objetivo maior a solução dos conflitos com justiça.

Em uma perspectiva dos direitos humanos, é preciso reiterar a imprescindibilidade de se mudar a narrativa discursiva processualista formal arraigada no sistema jurídico tradicional para declarações intrinsecamente relacionadas com os princípios da mediação; de superar o modelo de jurisdição positivista com característica instrumental, analógico, moroso e limitado para a construção de um conceito angular de justiça que sustente a participação direta do cidadão na resolução de seu próprio conflito, agregando valor ao serviço sem desviar da satisfação do usuário final, trazendo-o para mais perto do Judiciário.

Com efeito, o mundo vivencia um processo de renovação tecnológica sem precedentes, em que a função jurisdicional deve acompanhar todo esse movimento inovador e a ele se adaptar, sob pena de tornar-se ultrapassado.

Essa mudança, que agora já se pode observar no Poder Judiciário pelo uso da tecnologia, há de ser encarado como uma poderosa ferramenta para a democratização dos serviços jurisdicionais.

Nesse sentido, o Judiciário deve estar atento para não perder de vista o significado que permeia a finalidade de manutenção de suas funções essenciais, qual seja, a de obtenção da pacificação social que precede, inspira e deve orientar todas as iniciativas de inovação e transformação da atividade jurisdicional, em especial da implementação da mediação *on-line*.

Trata-se de uma oportunidade para reforçar o processo de resgate institucional da confiança e até mesmo na melhoria da imagem do Poder Judiciário por meio de estratégias que consolidem ações inclusivas, pensadas de acordo com a diversidade social e as necessidades da sociedade atual.

De fato, as recentes experiências demonstram que as ferramentas virtuais na prestação jurisdicional têm se mostrado bastante promissoras nas sessões de mediação, propulsão especialmente em razão da pandemia da Covid-19, a qual exigiu rápidas inovações e reformulações no modo de atender os cidadãos, sobretudo, sem deixar de cuidar das necessidades e dos interesses subjacentes, ou seja, sem descuidar do lado humano presente em cada demanda posta.

Por outro lado, nesse novo paradigma, tem-se a necessidade de verificar os impactos que exercem sobre o sistema de justiça brasileiro, ante as claras desigualdades sociais e econômicas, sobre a necessidade da atuação dos profissionais do Direito e, principalmente, dos cidadãos mais vulneráveis – muitos reconhecidos como excluídos digitais. De fato, a disponibilidade tecnológica ainda não é igualitária a todos devido não só à indisponibilidade de recursos, mas também ao desconhecimento e à inabilidade com o uso da informática, resultando em uma barreira ou divisão digital.

Assim, ainda que se tenha em mente a necessidade de que ferramentas tecnológicas sejam associadas às atividades jurisdicionais, é indispensável regular critérios de qualidade que garantam seu funcionamento de forma satisfatória, acessível e eficiente para todos, trazendo um resultado que vá muito além de um avanço estatístico ou de resultados, mas signifique maior efetividade na pacificação social que deve ser sempre o norte a ser seguido.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Z. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.

BRASIL. *Agenda 2030*. Plataforma Agenda 2030. Nações Unidas. Brasília/DF, 2015. Disponível em: http://diplomaciacivil.org.br/?gclid=CjwKCAjw4qCKBhAVEiwAkTYsPO6b6NsnB-Gy7lajc-sGjfcwmBLh7Tz9zvoU4Wx_atclXNhWASREHRoC9j4QAvD_BwE. Acesso em: 11 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília/DF, 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resoluc_ao_125_29112010_03042019145135.pdf. Acesso em: 20 nov. 2019.

BRASIL. *Lei nº 13.105, de março de 2015*. Código de Processo Civil. Brasília/DF, Presidência da República [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 20 nov. 2019.

BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Lei de Mediação. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília/DF, Presidência da República [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 20 nov. 2019.

BRASIL, G. M. M.; URQUIZA, A. H. A. Pluralismo jurídico e mediação: possibilidades para um direito emancipatório. *Revista Direitos Culturais*, v. 15, n. 37, p. 9-21, 2020. Disponível em: <https://san.uri.br/revistas/index.php/direitosculturais/article/view/217/71>. Acesso em: 22 nov. 2021.

CASTELLS, M. A sociedade em rede: do conhecimento à política. In: CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (org.). *A sociedade em rede: do conhecimento à política*. Debates: Presidência da República. Lisboa: Imprensa Nacional, p. 17-30, 2005.

CHAUÍ, M. *O ser humano é um ser social*. Filosofias: o prazer do pensar. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2013.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução nº 325, de 29 de junho de 2020*. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original/182343202006305efb832f79875.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020*. Institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original/193745202009305f74de891a3ae.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2021: ano-base 2020*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-051121.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2021.

CINTRA, A. C. de A.; GRINOVER, A. P.; DINAMARCO, C. R. *Teoria geral do processo*. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

CUEVA, R. V. B. Integração dos meios de resolução de conflitos *online* (ODR) aos sistemas de justiça. In: FUX, L.; CABRAL, T. N. X. (org.) *Tecnologia e justiça multiportas*. São Paulo: Foco, p. 79-92, 2021. *E-book*.

FACHIN, L.; SILVA, R. Z. M. da. Direito, inteligência artificial e deveres: reflexões e impactos. In: FUX, L.; CABRAL, T. N. X. (org.) *Tecnologia e justiça multiportas*. São Paulo: Foco, p. 33-44, 2021. *E-book*.

FOGAÇA, A. R. *et al.* Desjudicialização do direito à saúde à luz da análise econômica do Direito. In: FUX, L.; CABRAL, T. N. X. (org.) *Tecnologia e justiça multiportas*. São Paulo: Foco, p. 93-110, 2021.

FUX, L. Juízo 100% digital e a vocação da moderna atividade jurisdicional. In: FUX, L.; CABRAL, T. N. X. (org.) *Tecnologia e justiça multiportas*. São Paulo: Foco, p. 66-78, 2021. *E-book*.

GONÇALVES, B. Jurisdição: uso de novas tecnologias. In: FUX, L.; CABRAL, T. N. X. (org.) *Tecnologia e justiça multiportas*. São Paulo: Foco, p. 66-78, 2021. *E-book*.

GRINOVER, A. P. *Ensaio sobre a processualidade*. Fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018.

LAGRASTA, V. F. Reflexões sobre o conflito e seu enfrentamento. In: CURY, A. (org.) *Soluções pacíficas de conflitos: para um Brasil moderno*. 1. ed. São Paulo: GEN/Forense, p. 141-161, 2019.

LAMACHIA, C. Por uma cultura de direitos, não de litigiosidade. In: CURY, A. (org.) *Soluções pacíficas de conflitos: para um Brasil moderno*. Rio de Janeiro: Forense, p. 113-136, 2019.

MOORE, C. W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Tradução: Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

RESTA, E. Direito fraterno. In: RESTA, E. *Julgar, conciliar, mediar*. Tradução: Sandra Regina Vial. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo *e-book*, 2020.

SALLES, C. A. de. O consenso nos braços do Leviatã: os caminhos do Judiciário brasileiro na implantação de mecanismos adequados de solução de controvérsias. *Revista Jurídica Luso-Brasileira*, v. 4, n. 3, p. 215-241, 2018.

SALOMÃO, L. F. Guerra e paz: as conexões entre jurisdição estatal e os métodos adequados de resolução de conflitos. In: CURY, A. (org.) *Soluções pacíficas de conflitos: para um Brasil moderno*. Rio de Janeiro: Forense, p. 43-107, 2019.

SPLEGLER, F. M. *Da jurisdição à mediação: por uma nova cultura no tratamento de conflitos*. Ijuí: Unijuí, 2012.

SPLENGLER, F. M. A crise do Estado e a crise da jurisdição: (in)eficiência face à conflituosidade social. *Revista Brasileira de Direito*, IMED, v. 7, n. 1, p. 7-38, jan./jun. 2011.

SPLENGLER, F. M. O pluriverso conflitivo e seus reflexos na formação do conflito. *Rev. Direitos Fundamentais e Democracia*, v. 22, n. 2, p. 182-209, maio/ago. 2017.

SUSSKIND, R. E. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford University Press, 2019.

WARAT, L. A. *Surfando na Pororoca: o ofício do mediador*. Livro em português (Brasil), espanhol. Ed. Fundação Boiteux, v. 3, 2004.

WARAT, L. A. (org.). *Em nome do acordo*. A mediação no Direito. Tradução: Julieta Rodrigues. Florianópolis: EModara, 2018. Coleção Waratiana.

WATANABE, K. *Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WOLKMER, A. C. *Pluralismo jurídico*. Fundamentos de uma nova cultura no direito. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2015.

Sobre as autoras:

Gisele Gutierrez de Oliveira Albuquerque | *E-mail:* giselegutierrezadv@gmail.com

Mestre em Direitos Humanos pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Especialista em Direito Constitucional pela UNISUL. Mediadora Judicial do Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul.

Lidia Ribas | *E-mail:* limaribas@uol.com.br

Doutora e Mestre em Direito do Estado pela PUC/SP. Professora permanente do Mestrado em Direitos Humanos da UFMS. Membro da ABDT, da ADPMS e do CEDIS/UNL.

Data de submissão: 23 de março de 2022.

Data de aceite: 20 de junho de 2022.