

**FACULDADES METROPOLITANAS UNIDAS**

CLIFT RUSSO ESPERANDIO

**MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: ACESSO À  
JUSTIÇA E CIDADANIA, À LUZ DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

SÃO PAULO

2018

**CLIFT RUSSO ESPERANDIO**

**MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: ACESSO À  
JUSTIÇA E CIDADANIA, À LUZ DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, área de concentração em Direito na Sociedade da Informação, sob a orientação do Prof. Dr. Ricardo Libel Waldman.

Linha de Pesquisa: Decisão Jurídica e Monopólio do Estado.

SÃO PAULO

2018

Esperandio, Clift Russo.

Métodos alternativos de solução de conflitos: Acesso à justiça e cidadania, à luz da sociedade da informação / Clift Russo Esperandio – São Paulo: C. R. Esperandio. 2018.

171 f.

Orientador: Ricardo Libel Waldman.

Dissertação (mestrado) - Faculdades Metropolitanas Unidas, Mestrado em Direito da Sociedade da Informação, 2018.

1. Sociedade da Informação. 2. Poder público. 3. Políticas Públicas. 4. Cidadania. 5. Acesso à Justiça e Cidadania. 6. Métodos Alternativos de Solução de Conflitos. I. Esperandio, Clift Russo. II Faculdades Metropolitanas Unidas. Mestrado em Direito da Sociedade da Informação.

CDD -----

**CLIFT RUSSO ESPERANDIO****MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: ACESSO À  
JUSTIÇA E CIDADANIA, À LUZ DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, área de concentração em Direito na Sociedade da Informação, sob a orientação do Prof. Dr. Ricardo Libel Waldman.

Linha de Pesquisa: Decisão Jurídica e Monopólio do Estado.

Data da Aprovação

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

Banca Examinadora

---

Prof. Dr. Ricardo Libel Waldman  
FMU – Orientador.

---

Prof. Dr. José Marcelo Menezes Vigliar  
FMU – Coorientador.

---

Profa. Dra. Fernanda Tartuce Silva  
FADISP - Docente convidada.

SÃO PAULO  
2018

## DEDICATÓRIA

Dedico esta dissertação aos pais, que lutam pelos sonhos dos filhos, que semeiam a esperança, que edificam a estrada do futuro, cujas glórias, quando alcançadas, não são compartilhadas, são esquecidas.

*Não é sempre a mesma coisa ser um bom homem e ser um bom cidadão. Cidadania é criar oportunidades efetivas e que envolva o cidadão na solução do seu próprio problema, isto não só é sábio como é digno.*  
(Aristóteles)

## AGRADECIMENTOS

De proêmio, agradeço imensamente a colaboração, o entusiasmo, a perseverança, o crédito e a confiança do orientador professor Doutor Ricardo Libel Waldman, cuja amizade e gratidão serão eternas, pela proposta do tema que resultou na elaboração final deste trabalho.

Torno público meu agradecimento à professora Doutora Greice Patrícia Fuller, pelos excelentes ensinamentos e pela orientação deste trabalho. Especial agradecimento à professora Doutora Fernanda Tartuce Silva pela aceitação ao convite que lhe fiz para composição da banca examinadora, admirador que sou das obras já publicadas e entusiasta de suas ideias, cuja presença na banca examinadora só engrandece o presente trabalho.

Não posso deixar de homenagear os professores do mestrado que muito contribuíram com os vastos conhecimentos e ensinamentos adquiridos ao longo desta jornada, em especial aos professores Marco Antonio Barbosa, Irineu Barreto Júnior, Roberto Senise Lisboa, Ana Elizabeth Lapa Wanderley Cavalcanti, Marcelo Guerra Martins, José Marcelo Menezes Vigliar e Gustavo Filipe Barbosa Garcia.

Para coroar em agradecimento final, não poderia deixar de tecer algumas palavras de homenagem a uma pessoa especial, que sempre me estimulou, foi companheira em todos os momentos em que eclodiu a vontade de desistir, que surpreendeu com suas atitudes e palavras de estímulo que, ao final, não só serviram de energia como também de fé para a conclusão deste trabalho. Refiro-me à acadêmica e graduada Priscila Martins Granda Mier, que na simplicidade de seus atos e ideias mudou um pensamento, transformou um homem em vencedor.

O verdadeiro admirador é pedra bruta, de riqueza rara;  
Se um dia achares, lapide-a, de modo a torná-la brilhante;  
Tornar-se-á pilar de sustentação de sua vida;  
Proteja-a, para que o tempo não enfraqueça sua magnitude;  
Cultive-a, como uma flor, para que um dia  
não venha a morrer por ausência de cuidado.  
(Autor desconhecido)

## RESUMO

Os métodos alternativos de solução de conflitos passam a ser incentivados como viés necessário ao desafogo do Poder Judiciário. O excesso de judicialização de demandas que discutem litígios das mais variadas causas e valores congestiona o já assoberbado Judiciário brasileiro, impedindo que causas complexas e de difícil solução sejam realmente julgadas pelos tribunais. Tal fato se dá pelo exercício de acesso à justiça e da democracia, contribuindo para o aumento do número de demandas às novas tecnologias como, por exemplo, o processo judicial eletrônico, que acabou por facilitar a propositura de ações judiciais desde uma causa de menor complexidade jurídica perante os Juizados Especiais até o mais alto grau de jurisdição perante o Supremo Tribunal Federal. O impacto desta nova tecnologia deve ser agora comutado para facilitação da resolução de conflitos. A sociedade da informação, que invade o nosso cotidiano, proporcionando maior informação e conhecimento por meio de toda a tecnologia disponível e acessível, resulta na maior expressão do acesso à justiça. O dever do Estado, em aplicar políticas públicas aos cidadãos, de modo a fomentar o uso constante dos métodos alternativos de pacificação social, lhe é atribuído pela Constituição Federal do Brasil, tendo em vista os deveres de legalidade, moralidade e eficiência, entre outros. Há princípios fundamentais que corroboram com o dever do Estado em disponibilizar ao cidadão a opção do uso dos métodos alternativos como o princípio da razoável duração do processo, da inafastabilidade da jurisdição, da publicidade, da igualdade de tratamento e da efetividade do processo. A sociedade da informação pode contribuir ainda mais com essa mudança cultural, disponibilizando e informando conhecimento e tecnologia de modo a propiciar o uso dos métodos alternativos pela modalidade ODR - Online Dispute Resolution. Diante deste cenário, capacitar o profissional do futuro e promover a justiça social por meio da democracia participativa são questões que demonstramos por meio do presente trabalho, abordando o quanto os impactos das novas tecnologias da informação e comunicação necessitam amoldar-se ao Direito de vanguarda.

Palavras-Chave: Métodos Alternativos de Solução de Conflitos. Acesso à Justiça. Cidadania. Sociedade da Informação.

## ABSTRACT

Alternative methods of conflict resolution are encouraged as a necessary bias to the liberation of the Judiciary. The excessive judicialization of lawsuits that discuss litigation of the most varied causes and values congestion the already overstated Brazilian Judiciary, preventing complex and difficult to solve cases are actually tried by the courts. This is due to the exercise of access to justice and democracy, contributing to an increase in the number of demands for new technologies, such as the electronic judicial process, which has facilitated the filing of lawsuits from a cause of less legal complexity before the Special Courts until the highest degree of jurisdiction before the Federal Supreme Court. The impact of this new technology must now be switched to facilitating conflict resolution. The information society, which invades our daily lives, providing more information and knowledge, through all available and accessible technology, results in greater expression of access to justice. The duty of the State to apply public policies to citizens in order to encourage the constant use of alternative methods of social pacification is attributed to it by the Federal Constitution of Brazil, in view of the duties of legality, morality and efficiency, among others. There are fundamental principles that corroborate the State's duty to provide the citizen with the option of using alternative methods, such as the principle of reasonable length of process, unfatality of jurisdiction, publicity, equality of treatment and effectiveness of the process. The information society can contribute even more to this cultural change by providing and informing knowledge and technology in order to promote the use of alternative methods by the modality ODR – *Online Dispute Resolution*. Facing this scenario, training the professionals of the future and promoting social justice through participatory democracy are issues that we demonstrate through this work, addressing how much the impacts of the new information and communication technologies need to conform to the avant-garde law.

Keywords: Alternative Methods of Conflict Resolution. Access to justice. Citizenship. Information Society.



## SIGLAS

ADR – Alternative Dispute Resolution

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

CIC – Centro de Integração da Cidadania

CONSEG – Conselho Comunitário de Segurança

EFPPC – Enunciados do Fórum Permanente de Processualistas Cíveis

LA – Lei de Arbitragem

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

MASC – Métodos Alternativos de Solução de Conflitos

ODR – Online Dispute Resolution

OEA – Organização dos Estados Americanos

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONG – Organização Não Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

TJAC - Tribunal de Justiça do Acre

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization -  
(Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura)

STF – Supremo Tribunal Federal

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

Introdução.....	11
1. Capítulo I – O poder público e seu dever de criar e aplicar políticas públicas quanto ao acesso à justiça.....	16
1.1 Contextualização do problema.....	18
1.2 Os métodos alternativos de solução de controvérsias.....	33
1.3 Políticas públicas e cidadania como forma de acesso à justiça.....	45
1.4 Marco Civil da Internet e a cidadania digital por meio dos MASCs.....	55
1.5 Uma reflexão sobre os Tribunais Multiportas e o dever do poder público aplicar políticas públicas.....	70
1.6 Governo digital: E-government.....	75
1.7 Future Law: Tomorrow’s Lawyers.....	82
2. Capítulo II – Métodos alternativos de solução de conflitos, à luz da Sociedade da Informação.....	88
2.1 Mundo conectado: novos comportamentos da sociedade contemporânea.....	91
2.2 Acesso à justiça e os MASCs na Sociedade da Informação.....	97
2.3 A Era da Desjudicialização: influência das novas Tecnologias da Informação.....	108
2.4 Da globalização, liberdade e conhecimento no uso dos métodos alternativos de solução de conflitos.....	127
2.5 Meio Eletrônico de Solução de Conflitos - MESC ou Online Dispute Resolution (ODR).....	142
Conclusão.....	152
Referências Bibliográficas.....	157

## INTRODUÇÃO

Com este trabalho científico, pretende-se tratar, em especial, as questões culturais e legais em torno dos métodos alternativos para solução de conflitos, com aplicação em todas as áreas de direito, seja público ou privado, com a utilização dos meios consensuais de autocomposição, notadamente pelo uso da negociação, conciliação, mediação e arbitragem.

O estudo abordará o uso dos Métodos Alternativos de Solução de Conflitos - MASCs, inclusive na possibilidade online ODR - Online Dispute Resolution, para o exercício da cidadania e acesso à justiça pelos indivíduos. Para tanto, utiliza-se o método dedutivo, pela análise do conceito de políticas públicas e cidadania de uma realidade que pugna pela eficiência da justiça diante da assoberbada carga do Poder Judiciário.

Diversos ramos do Direito já se utilizam deste métodos, contribuindo para o desafogo do Poder Judiciário, tanto no âmbito do direito privado quanto no de direito público, pelas técnicas de negociação, conciliação e mediação, bem como de arbitragem, método de heterocomposição, utilizado quando os assuntos envolvem o interesse público.

Com o uso das novas tecnologias e a disponibilização aos cidadãos de plataformas digitais, o indivíduo detentor de um interesse poderá, por exemplo, propor uma mediação online contra o opositor da sua intenção. Dessa forma, o uso deste recurso tecnológico alcança o conceito de sociedade da informação, cuja característica é a possibilidade da mudança cultural pelo uso das novas tecnologias em ambiente virtual, com relevância jurídica.

Neste contexto, o tema central do nosso debate é identificar possibilidades de fornecimento de aparatos tecnológicos aptos a disponibilizarem meios alternativos de resolução de conflitos, notadamente a negociação, conciliação, mediação e a arbitragem, pela prática online.

Neste sentido, a utilização da internet e das novas tecnologias de informação, que devem ser disponibilizadas para todos da administração pública, revela-se como instrumento de política pública, de modernização por meio do “governo eletrônico” ou e-government.

A crise atual do Poder Judiciário, pela quantidade avassaladora de ações judiciais, em razão do tempo que leva para a solução dos conflitos, poderá ser reduzida com a utilização dos métodos alternativos. Isto, tanto na forma presencial ou à distância, sendo que esta última contribuiria para fomentar o acesso à justiça, diminuindo o tempo de duração do processo, possibilitando a inclusão digital e a geração de novos conhecimentos específicos de técnicas não adversariais.

As tecnologias da informação e da comunicação e os MASCs podem ser muito úteis, mas a educação e o conhecimento podem ser considerados como elementos necessários de um processo de formação para o exercício da cidadania, e o acesso deve ser estimulado enquanto capacidade de vê-los processados de acordo com o esforço coletivo. Tanto que a Sociedade da Informação no Brasil - Livro Verde<sup>1</sup> afirma que: “Há argumentos no sentido de que, para países em desenvolvimento, a capacidade de absorver novas tecnologias e de colocá-las em aplicação é tão ou mais importante do que a capacidade de gerar essas tecnologias”.

O exercício da cidadania colaborativa passa pelo uso dos métodos de resolução de conflitos, presenciais ou online, e o uso deste aparato tecnológico poderá contribuir positivamente para reduzir o número de demandas reclamadas frente ao Poder Judiciário. Esta conclusão foi demonstrada no relatório “O uso da justiça e o litígio no Brasil”, promovido pela Associação dos Magistrados Brasileiros - AMB, abrangendo os anos de 2010 a 2013. No período, já se contabilizava aproximadamente cem milhões de ações judicializadas e em trâmite no país, cujo diagnóstico apontou a necessidade de se buscar soluções capazes de ampliar o acesso da sociedade à justiça, torná-la mais célere e

---

<sup>1</sup> TAKAHASHI, Tadao. *Sociedade da Informação no Brasil - Livro Verde*. Brasília. Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

democrática, convidando os agentes públicos e privados a tomarem esforços em ações que revisem os procedimentos, notadamente pela cultura do litígio<sup>2</sup>, pois conforme preleciona Calmo o litígio se instaura, ou seja, a lide se dá quando:

[...] alguém que tem interesse em um bem da vida exerce sua pretensão sobre esse bem, mas encontra resistência por parte de outrem. Nesse caso, a situação que antes se apresentava apenas como um simples conflito de interesses passa a ser qualificada por uma pretensão resistida.<sup>3</sup>

As recentes mudanças da legislação, especialmente pela edição do novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) e da Lei da Mediação (Lei 13.140/2015), acabaram por propor para a sociedade a ideia de que o uso dos métodos alternativos de resolução de conflitos, especialmente indicados como negociação, conciliação, mediação e arbitragem, são os novos mecanismos de solução de conflitos para alcançar a pacificação social, em oposição ao paradigma anterior.

Diante da morosidade e ineficiência do Poder Judiciário para a solução de controvérsias, a lei tratou de autorizar uma opção de todos os atores que participam da disputa utilizarem ou não estas ferramentas contribuindo, assim, com o desafogo da propositura de demandas.

Para fomentar este debate, à luz da sociedade da informação, de como o poder público deve se utilizar das políticas públicas, por meio da implantação dos sistemas de negociação, conciliação, mediação e arbitragem para alcançar a resolução de conflitos em sociedade, deve ser feita uma análise sob uma ótica multidisciplinar.

Neste contexto, haverá como viabilizar a utilização destas ferramentas ao cidadão, por meio das tecnologias da informação e da comunicação (TICs),

---

<sup>2</sup> BRASIL. Associação dos Magistrados Brasileiros. *O Uso da Justiça e o Litígio no Brasil*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/uso-justica-litigio-brasil-pesquisa-amb.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2018.

<sup>3</sup> CALMON, Petrônio. *Fundamentos da Mediação e da Conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 22.

para facilitar o acesso à justiça e o exercício da cidadania, buscando por opção própria, a via extrajudicial de resolução de conflitos?

Questões relevantes como, por exemplo, o custo desta tecnologia e demais aparatos é um dos entraves, sem contar as questões de capacitação de agentes públicos e colaboradores e as questões orçamentárias do Poder Judiciário, frente ao engessamento do gestor público pela Lei de Improbidade Administrativa (Lei 8.429/1992).

No primeiro capítulo deste trabalho, aborda-se a questão da supremacia do interesse público, se esta deve ser relativizada, frente aos instrumentos colocados à disposição de todos para a necessária desjudicialização, que se apresenta adequada à solução consensual de conflitos, notadamente no âmbito do poder público.

A escolha pela utilização da conciliação, da mediação e da arbitragem, também no direito privado e no direito público, se revelam meios eficazes de alcançar a solução dos conflitos, devendo ser implantada cada vez mais a sua utilização, encontrando-se adequada regulamentação pelas leis vigentes e preparando o profissional do futuro, haja vista que sem o conhecimento e o uso das novas tecnologias não haverá adequada prestação de serviços no campo jurídico.

No segundo capítulo, pretende-se demonstrar que a Sociedade da Informação e o adequado conhecimento atribuído ao uso das novas tendências tecnológicas podem auxiliar, tanto o poder público e a sociedade civil organizada como o cidadão, por meio do acesso remoto e instantâneo dos diversos meios em rede disponíveis, plataformas digitais, APPs, startup's a serem criadas, operando a criação de ODRs – Online Dispute Resolution, integrando o dever constitucional de aplicar políticas públicas com a facilitação ao acesso à justiça e o exercício da cidadania. A inclusão digital se faz presente e necessária, advinda de uma conquista pelo progresso da globalização com o neoliberalismo pós revolução industrial, que acarreta informação e conhecimento. Estamos diante da Revolução Industrial 4.0.

Discorreremos ainda, no segundo capítulo, sobre a necessidade do poder público aplicar e utilizar o Tribunal Multiportas, que disponibiliza métodos alternativos ao Judiciário para solução mais adequada para os conflitos, incentivando a sociedade a utilizar os métodos não adversariais para alcance da solução almejada ao litígio proposto, pelo pleno exercício da cidadania democrática desafogando, assim, o Poder Judiciário.

## **1. O poder público e seu dever de criar e aplicar políticas públicas quanto ao acesso à justiça**

A promoção de políticas públicas com o objetivo de garantir o acesso à justiça constitui um dos elementos centrais do processo de democratização de um Estado Democrático de Direito. Neste capítulo, demonstra-se que ao poder público incumbe o dever de discutir com a sociedade e criar instrumentos de acesso à justiça, em razão da atual democracia participativa contemporânea.

A judicialização é fenômeno que assola o país, haja vista o elevado número de ações distribuídas na Justiça, o que autoriza a discussão de um novo modelo de resolução de conflitos, que passa pelo exercício da cidadania participativa entre sociedade e poder público, regulado pela legislação em vigor, através de preceitos e princípios constitucionais. A digitalização dos processos judicializados, as ferramentas tecnológicas e a sociedade da informação constituem meios informacionais que dão guarida ao surgimento de novos conceitos e ferramentas capazes de, diante de um governo cada vez mais digital, propor ao cidadão serviços públicos de relevância e necessidade, por meio de plataformas digitais. Neste aspecto, este capítulo abordará, a necessidade do aperfeiçoamento e o surgimento do profissional do futuro.

A Constituição Federal de 1988 surgiu pela participação massiva da sociedade civil, abrindo espaço para, por meio de legislação específica, o estabelecimento de práticas participativas nas áreas de políticas públicas, tais como: saúde, assistência social, políticas urbanas, meio ambiente, seja por meio de plebiscitos, referendos, projetos de lei por iniciativa popular (BRASIL, 2018, artigo 14, incisos I, II e III; artigo 27, parágrafo 4º; artigo 29, incisos XII e XIII), seja pela gestão das políticas de seguridade social, de assistência social e programas de assistência à saúde da criança e do adolescente (BRASIL, 2018, artigos 194, 204 e 227).

Estas políticas públicas, enquanto categoria jurídica autônoma, são construídas desde seu plano mais abstrato, como a necessidade de acesso à saúde, educação e moradia a todos os cidadãos, e, também, de medidas



pontuais, que ocorrem sempre nos ambientes jurídicos quando o Estado é obrigado a intervir em questões controversas.

Numa linguagem coloquial, políticas públicas podem significar ações estatais presentes em campanhas eleitorais e discursos efusivos dos políticos, o que dificulta a tarefa de cunhar um conceito de definição que venha a servir de base, como sustentou Fonte:

De outro lado, a definição do termo tem especial conotação política. Quando se afirma genericamente que as políticas públicas estão a cargo da Administração Pública, com a exclusão de qualquer ingerência do Poder Judiciário, como se vê em algumas decisões judiciais, então, tudo que se puder subsumir ao conceito estará sujeito à ampla discricionariedade administrativa.<sup>4</sup>

As políticas públicas no Brasil saltaram de importância após o advento da Constituição Federal de 1988, pela imensa quantidade de tarefas que o legislador acometeu o Estado, bem como pela pesada carga tributária imposta à sociedade, com a justificativa de subsidiar realizações de objetivos sociais através de normas gerais instituidoras de políticas nacionais, inseridas no âmbito das competências administrativas comuns ou legislativas concorrentes (BRASIL, 2018, artigos 23 e 24).

A omissão ou inércia do poder público, em cumprir o que a lei determina, ocasiona a alta procura pela judicialização para obtenção da tutela jurisdicional, como supedâneo do vácuo do cumprimento das obrigações constitucionais dos respectivos entes federativos. É o que ocorre, por exemplo, na Lei 13.343/2006 que instituiu o sistema nacional de políticas públicas sobre drogas; na Lei 6.938/1981 que organizou a política nacional de meio ambiente; na Lei 11.45/2007 que implementou as diretrizes nacionais de saneamento básico, bem como no âmbito jurisprudencial, por destacar importantes decisões proferidas em caráter de repercussão geral pelo Supremo Tribunal Federal, conhecida como o direito aos medicamentos de alto custo<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> FONTE. Felipe de Melo. *Políticas Públicas e Direitos Fundamentais*. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 28.

<sup>5</sup> Repercussão Geral – STF. Tema 06: *Dever do Estado de fornecer medicamento de alto custo a portador de doença grave que não possui condições financeiras para comprá-lo*. Disponível em:

## 1.1 Contextualização do problema

Inicialmente, pode-se dizer que as políticas públicas são meios de efetivação das normas constitucionais, já que seu fundamento se assenta na existência de direitos sociais, pois o Estado, mediante aplicação de ações necessárias para implantação das políticas públicas, torna-se o celeiro de disputas das controvérsias. Tendo em vista que as políticas públicas envolvem conflitos advindos de todas e quaisquer camadas sociais, e de modo infactível, implicará em escolhas, que findam no atendimento de um interesse em detrimento de tantos outros, como Galdino faz referência:

Diante da escassez de recursos, alguns direitos são suprimidos em detrimento de outros, por mais imprescindíveis. As escolhas, desta forma, significam conteúdo ético das escolhas políticas, “escolhas realmente trágicas”. Por conseguinte, essas escolhas significarão uma opção trágica no sentido de que, em certa medida, algum dos direitos não será atendido<sup>6</sup>.

Estas ações exigem do Estado proatividade, o que envolve gastos públicos para a concretização desta prestação. Para Fonte:

Um segundo conceito oriundo dos estudiosos de *policy science* é de William Jenkins. Segundo ele, política pública é um conjunto de decisões inter-relacionadas tomadas por um indivíduo ou um grupo de atores políticos a respeito da escolha de objetivos e os meios de alcançá-los em uma situação específica, onde tais decisões devem, em princípio, estar inseridas no poder de alcance destes atores.<sup>7</sup>

As políticas públicas devem ser constituídas por instrumentos eficazes que assegurem o planejamento, a execução, o monitoramento e a lógica de sua aplicação como meios para a efetivação de direitos, de objetivos sociais, lato sensu, para a efetivação de direitos fundamentais ao cidadão, como definiu Grau: “a expressão políticas públicas designa toda as atuações do Estado, cobrindo todas as formas de intervenção do poder público na vida social”.<sup>8</sup>

---

<<http://stf.jus.br/portal/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=2565078&numeroProcesso=566471&classeProcesso=RE&numeroTema=6#>>. Acesso em: 29 abr. 2018.

<sup>6</sup> GALDINO, Flávio. *Introdução à Teoria aos Custos do Direito - Direitos não nascem em árvores*. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2005. p. 159.

<sup>7</sup> Op. cit., p. 38-39.

<sup>8</sup> GRAU, Eros Roberto. *O Direito Posto e o Direito Pressuposto*. São Paulo: Malheiros, 2003. p. 26.

A sua função precípua é promover o bem-estar da sociedade, obviamente relacionados com as ações empreendidas em áreas como as da saúde, educação, meio ambiente, habitação, transporte, lazer e segurança, entre outras.

A efetiva aplicação de políticas públicas denota o exercício efetivo da cidadania, já que uma das funções estatais é coordenar as ações públicas em forma de prestações dos serviços públicos e da destinação de agentes para a realização dos direitos aos cidadãos, por exemplo, na assistência social, habitação, previdência, saúde, educação e justiça. Sua efetivação ocasiona a necessária qualidade de vida, o que justifica e legitima a ação do Estado perante os indivíduos, como afirma Santos:

O fundamento das políticas públicas assenta-se na existência dos direitos sociais, enquanto direitos constitucionalmente positivados, cuja nota distintiva é o fato de que sua concretização se dá por meio de prestações positivas do Estado. Assim, diferentemente dos direitos individuais ou de primeira geração, que consistem em liberdades, os direitos sociais ou de segunda geração consistem em poderes exercidos a partir das condições materiais exercidas pelo Estado<sup>9</sup>.

O reconhecimento das políticas públicas parte do particular para o geral, com ações efetivas da Administração Pública e pelas normas que lhe sustenta, como afirma Barcellos: “Nesse contexto, compete à Administração Pública efetivar os comandos gerais contidos na ordem jurídica e, para isso, cabe-lhe implementar ações e programas dos mais diferentes tipos, garantir a prestação de serviços etc.”.<sup>10</sup>

Como destaca Fonte:

Além da tarefa especialíssima de dar efetividade às normas de direitos sociais, as políticas públicas também servirão aos direitos fundamentais de primeira geração, por meio, por exemplo da política de segurança pública (que objetiva a proteção da propriedade e das liberdades individuais), de terceira geração, através da política pública

---

<sup>9</sup> SANTOS, Marília Lourido dos. *Interpretação Constitucional do Controle Judicial das Políticas Públicas*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2006. p. 76-77.

<sup>10</sup> BARCELOS. Ana Paula de. *Neoconstitucionalismo, direitos fundamentais e controle de políticas públicas*. Revista de Direito Administrativo. Rio de Janeiro. abr./jun./ 2005. v. 240. p. 83-103 (p. 90).

para o meio ambiente, e para direitos não fundamentais, como a já mencionada política pública de tráfego urbano.<sup>11</sup>

Políticas Públicas, segundo definição de Rua, “são *outputs* resultantes da atividade política: compreendem o conjunto das decisões e ações relativas à alocação imperativa de valores envolvendo bens públicos”.<sup>12</sup>

Para Fonte, “políticas públicas compreendem o conjunto de atos e fatos jurídicos que têm por finalidade a concretização de objetivos estatais pela Administração Pública”.<sup>13</sup>

Em um sistema de modelo normativo, elaborado por Dworkin<sup>14</sup>, existem normas que não são necessariamente revestidas da forma de uma regra de direito – padrões de comportamento ou de competência – notadamente no caso das políticas e dos princípios. O autor destaca que, na versão do positivismo, o conceito de regra depende de algumas considerações, posto que na presença de uma regra de direito, esta influência na conduta do destinatário. Para Hart: “onde há direito, aí a conduta humana torna-se, em certo sentido, não-facultativa ou obrigatória”, já que a afirmação “ser obrigado a” é, frequentemente, uma afirmação respeitante às crenças e motivos que levam o sujeito a comportar-se de tal ou qual forma, onde para o autor: “Geralmente estes 'motivos de obediência' estão vinculados à convicção do sujeito de que um mal lhe seria infringido, caso não se comportasse de acordo com o comando”.<sup>15</sup>

Discordante da afirmação de Hart, Dworkin afasta a tese hartiana de que as práticas sociais se constituem no elemento central da formação dos conteúdos das regras jurídicas. Nesse sentido, justifica que a prática social nem sempre impõe a construção de um dever porque muitos desses deveres não estão relacionados à uma prática social consolidada, e sim advém de uma

---

<sup>11</sup> Op. cit., 45.

<sup>12</sup> RUA, Maria da G. *Políticas Públicas*. Florianópolis: CAPES/UAB, 2009. p.19.

<sup>13</sup> FONTE, Felipe de Melo. *Políticas Públicas e Direitos Fundamentais*. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 33.

<sup>14</sup> DWORKIN, Ronald. *Levando os Direitos a Sério*. São Paulo: Martins Fontes, 2002. p. 49.

<sup>15</sup> KOZICKI, Katya; PUGLIESE, William. *O conceito de direito em Hart*. Tomo Teoria Geral e Filosofia do Direito, ed. 1, maio 2017. Disponível em: <<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/137/edicao-1/o-conceito-de-direito-em-hart>>. Acesso em: 18 out. 2018.

moralidade concordante (membros de uma comunidade, de comum acordo, reconhecem que determinados deveres têm de ser atendidos como regra normativa pelo seu próprio conteúdo e não porque estão todos de acordo) ou de uma moralidade convencional (o padrão normativo leva em consideração o fato de que todos estão de acordo, pela concordância geral), até porquê a Constituição Brasileira de 1988 adotou uma técnica legislativa que corresponde à divisão de seu sistema entre as suas espécies normativas denominadas como princípios e como regras. O precursor desta divisão foi Dworkin, para quem:

A diferença entre princípios jurídicos e regras jurídicas é de natureza lógica. Os dois conjuntos de padrões apontam para decisões particulares acerca da obrigação jurídica em circunstâncias específicas, mas distinguem-se quanto à natureza da orientação que oferecem. As regras são aplicáveis à maneira do tudo ou nada. Dados os fatos que uma regra estipula, então, ou a regra é válida, e nesse caso a resposta que ela fornece deve ser aceita, ou não é válida, e nesse caso em nada contribui para a decisão (...). Os princípios possuem uma dimensão que as regras não têm – a dimensão de peso ou importância<sup>16</sup>.

Para Dworkin, além dos princípios, as políticas compõem o sistema normativo do direito, como esclarece Dias:

No sistema normativo elaborado por Dworkin, os princípios e as regras ocupam posição de destaque, porque o objetivo imediato do autor é refutar a tese positivista estritamente fundada nas regras.

...

Ao analisar a questão, o autor identifica que, muitas vezes, as soluções a questões jurídicas não estão fundadas propriamente em regras, pois os juristas recorrem a “padrões que não funcionam como regras, mas operam diferentemente, como princípios, políticas e outros tipos de padrões”.

Deste modo, Dworkin considera as políticas como elementos do sistema jurídico e, por isso, capazes de viabilizar argumentos convincentes para a solução de casos controversos.<sup>17</sup>

No conceito de política, Dworkin entende:

[...] que se trata de padrão que estabelece um objetivo a ser alcançado, em geral, uma melhoria em algum aspecto econômico, político ou social da comunidade (ainda que certos objetivos sejam negativos pelo fato de estipularem que algum estado atual deva ser protegido contra mudanças adversas).<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> DWORKIN, Ronald. *Levando os Direitos a Sério*. São Paulo: Martins Fontes, 2002. p. 39 e 42.

<sup>17</sup> DIAS, Jean Carlos. *O Controle Judicial de Políticas Públicas*. São Paulo: Método, 2007. p. 39.

<sup>18</sup> Dworkin, Ronald. *Levando os Direitos a Sério*. São Paulo: Martins Fontes, 2002. p. 37.

Assim, o conceito de política estruturado por Dworkin está centrado em dois elementos essenciais: a existência de uma entidade capaz de produzir tais padrões e a identificação dos objetivos e a fixação de meios com o fim de alcançá-los.

Podemos, então, dizer que políticas públicas são conjuntos de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado diretamente ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado seguimento social, cultural, étnico ou econômico. Assim, qualquer operador do direito possui noções básicas de conceitos jurídicos entre eles, direitos e deveres, normas e sanções, validade e nulidade, moral e imoral, normas e princípios, competência e incompetência, vigência, eficácia e validação e, por fim, jurisprudência e hermenêutica. Esquecem-se, entretanto, do exercício da cidadania e suas dimensões de moralidade política.

Quem vive em sociedade sabe que os conflitos da vida material são inerentes ao convívio social,

Assim, devem existir políticas públicas destinadas a resolver tais conflitos, que serão efetivadas pelo uso dos meios alternativos de resolução de conflitos. O significado da palavra resolução remete ao ato de resolver, elucidar e esclarecer, e o resultado que esta ação oferece significa expediente, deliberação, propósito, desígnio, transformação, conversão e decisão de um problema<sup>19</sup>, sendo o vocábulo também sinônimo de solução.

A necessidade de compreensão das políticas públicas, como meio de viabilizar a resolução de conflitos na exata medida em que se buscam formas de concretização dos direitos humanos, em especial aos direitos sociais, condiz com o exercício dos direitos fundamentais. A pacificação social, por meio de incentivo às boas práticas, programas de ação governamental, pode ser atingida

---

<sup>19</sup> Grande Dicionário Larousse Cultural da Língua Portuguesa. São Paulo: Nova Cultural, 1999. p. 787 e 838.

ordenando meios eficientes à disposição do Estado e das atividades privadas, incluindo a sociedade civil organizada, para realização de objetivos socialmente relevantes. Isso pode ser feito, como defende-se aqui, por meio da apresentação de locais estruturados, com atores capacitados, politicamente determinados para a prática de um conjunto de métodos destinados a resolver conflitos da própria sociedade mediante técnicas não adversariais. No ensinamento de Bucci:

A utilidade do elemento programa é individualizar unidades de ação administrativa, relacionadas aos resultados que se pretende alcançar. Na literatura específica, o programa remete ao conteúdo propriamente dito de uma política pública. A definição prévia desse conteúdo se faz necessária não apenas quanto se delineiam as alternativas, mas também quando se toma a decisão que redundará na implementação da política. Do mesmo modo, a fase de avaliação requer os contornos precisos dos resultados propostos na fase inicial.<sup>20</sup>

Assim, tanto na teoria como na prática, incentivar estes programas correspondentes ao delineamento geral de política pública de promover os meios de pacificação social, para estimular o uso das técnicas alternativas de resolução de um conflito, em contraposição à solução judicial, temos: os Métodos Alternativos de Solução de Conflitos - MASC e/ou ADR - Alternative Dispute Resolution, inclusive com sua prática pela web, pelo uso das novas tecnologias como a videoconferência. Para Mauro Cappelletti e Bryant Garth:

[...] à expressão Alternative Dispute Resolution (ADR) costuma-se atribuir acepção estritamente técnica, relativa sobretudo aos expedientes extrajudiciais ou não judiciais, destinados a resolver conflitos. Esse, porém, não é o único sentido, devendo o operador do Direito “ocupar-se de maneira mais geral dos expedientes – judiciais ou não – que têm emergido como alternativas aos tipos ordinários ou tradicionais de procedimentos”, mediante a “adoção desta perspectiva mais ampla na análise do quadro do movimento universal de acesso à Justiça”<sup>21</sup>.

O surgimento deste mecanismo adveio da prática comercial de negociação, onde os cidadãos não contentes com a ineficiência do Estado em resolver os conflitos, partiram para uma solução consensual entre as partes e seus grupos envolvidos. Assim, por livre iniciativa, em um primeiro momento

---

<sup>20</sup> BUCCI, Maria Paula Dallari. *Políticas Públicas - Reflexões Sobre o Conceito Jurídico*. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 40.

<sup>21</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre. Fabris, 1988. p. 82.

tentava-se a negociação entre eles, caso não obtida a resolução, intervinha um terceiro isento, escolhido pelas partes. Tratou-se do exercício da aplicação da mediação e arbitragem fora do campo judicial. Fernanda Tartuce, citando a obra de Álvares da Silva, esclarece que:

[...] as formas alternativas começaram no direito privado, especialmente nas relações comerciais, e foram se estendendo para áreas maiores de interesse de índole patrimonial e transacional, atingindo finalmente grupos organizados (como os sindicatos)<sup>22</sup>.

Com a ineficiência da prestação jurisdicional do Estado, em conferir a prestação da tutela jurisdicional adequada, estes meios ditos como alternativos mais parecem agora meios essenciais de composição dos conflitos, substituindo, de certa forma, os efeitos decorrentes de uma intervenção Estatal na seara litigiosa pela decisão em conjunto, que as partes tomarão. Tais práticas merecem ser estimuladas, não só pelos contentores que buscam a solução, mas pelos operadores do direito e pelos atores da administração da justiça, ampliando o leque de possibilidades e quebrando paradigmas.

A lei já as prestigiou. Após a vigência do Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) e a edição da Lei da Mediação (Lei 13.140/2015), estes mecanismos são colocados à disposição de todos, do poder público, da administração pública, da sociedade e dos cidadãos, como alternativa à lide<sup>23</sup>.

O novo regramento processual civil impôs em seu artigo 174 a obrigação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios de criarem câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo. Desta forma, Medina esclarece sobre os conflitos administrativos e meios consensuais de solução de conflitos:

Pode-se admitir o uso de técnicas de solução consensual de conflitos também quando foram partes a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios. Mesmo antes do CPC/2015 e da alteração decorrente da Lei 13.140/2015, art. 1º, caput e §1º, da Lei 9.469/1997 textualmente

---

<sup>22</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos Conflitos Cíveis*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018. p. 160.

<sup>23</sup> Lide é o conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida ou insatisfeita e, pelo que sei, lide é um tema muito complexo para resolveres em uma linha sem referência.



referiam-se à possibilidade de acordo ou transação. Com a Lei 13.140/2015, a “autocomposição de conflitos em que for parte pessoa jurídica de direito público” passa a ter disciplina específica (cf. arts. 32 a 40 da referida Lei). Como resultado do procedimento, dependendo das partes envolvidas e do objeto da lide, pode ser celebrado, por exemplo, termo de ajustamento de conduta (cf. art. 174, III do CPC/2015)<sup>24</sup>.

O objetivo é efetivar o exercício da cidadania por meio de múltiplas ações e conseguir resultados mais satisfatórios para os envolvidos no litígio, do que aquele esperado por um julgamento de um Juiz de Direito. É de se saber que o magistrado, ao decidir o mérito da causa, nem sempre alcança o resultado satisfatório ou esperado para uma das partes, ou ambas, inclusive.

A atuação do Estado, com o fito de regular precisamente o direito de agir, de propor uma demanda para alcançar a pacificação social, direito este de caráter privado ou público, possui relevância na exata medida em que será obtida uma sentença de mérito, porém, não pode ser o único viés de resolução de conflitos, o que justifica a adoção de meios que objetivem a solução harmônica a pacífica de controvérsias, prestigiando o efetivo acesso a uma ordem jurídica justa e social, com alicerce constitucional bem estruturado nos princípios do livre acesso à justiça, que não pode ser confundido com o livre acesso ao Poder Judiciário.

Considera-se acesso à justiça não o sentimento de que qualquer indivíduo possa ir ao Tribunal, mas sim que a resolução do conflito possa ser alcançada por meio de um contexto social, com respeito à imparcialidade e ao princípio da isonomia.

Cappelletti explica que:

Nos Estados liberais “burgueses” dos séculos dezoito e dezenove os procedimentos adotados para solução dos litígios civis refletiam a filosofia essencialmente individualista dos direitos, então vigorantes. Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito *formal* do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um “direito

---

<sup>24</sup> MEDINA, José Miguel Garcia. *Novo Código de Processo Civil comentado: com remissões e notas comparativas ao CPC/1973*. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017. p. 309.

natural”, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado; sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros. O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas, tais como a aptidão de uma pessoa para conhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, *na prática*.<sup>25</sup>

É fato que o cidadão, quando frustrado em suas pretensões, quando não atendido nas vias administrativas no pleito de seus direitos, normalmente, recorre ao Poder Judiciário para garantia dos seus direitos e garantias fundamentais, constitucionalmente tutelados, o que referenda o princípio da dignidade humana e a prevalência dos direitos fundamentais, a exemplo do acesso à justiça, como Manzan expõe:

Os Direitos Humanos fundamentais se encontram introduzidos nas Cartas Federais dos Estados Democráticos de Direito. Em relação à Carta Federal Brasileira de 1988, a dignidade da pessoa humana e a prevalência dos direitos fundamentais foram elevadas como princípios fundamentais da República Federativa do Brasil<sup>26</sup>.

Esta complexidade do sistema jurídico, como um todo, coloca dúvida quanto à possibilidade de termos, efetividade de acesso à justiça, considerando todo o aparato do Poder Judiciário e sua movimentação, desde a abertura da ação até seu desfecho no julgamento definitivo, o que leva à discussão sobre a eficiência do acesso à justiça pelo modo da judicialização, como ponderam Patto e Guerra Filho:

Dito de outra forma, já não se está diante de uma porta, mas de um verdadeiro labirinto de armadilhas, sedições e infortúnios quanto às antigas certezas dos resultados da atuação jurisdicional. O Acesso à Justiça de há muito não significa somente a porta de entrada ao Poder Judiciário, senão que um dever do Estado de viabilizar a própria ordem jurídica justa, o que torna tal função ainda mais complexa porque demanda não só estruturas físicas, mas preparo intelectual e mesmo afetivo daqueles que são atores nesse processo<sup>27</sup>.

<sup>25</sup> CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 9.

<sup>26</sup> MANZAN, Célia Teresinha; MEDEIROS, Rosângela Aparecida de Almeida. *A Corte Interamericana de Direitos Humanos, o acesso à justiça e a concretização de direitos*. In: SIQUEIRA, Dirceu Pereira; RUIZ, Ivan Aparecido. (Org.). *Acesso à Justiça e os Direitos da Personalidade*. 1. ed. Birigui, São Paulo: Boreal Editora, 2015. p. 103-120.

<sup>27</sup> PATTO, Belmiro Jorge; GUERRA FILHO, Willis Santiago. *Diante da Lei: Acesso à justiça no processo penal e os reflexos nos direitos da personalidade*. In: SIQUEIRA, Dirceu Pereira; RUIZ, Ivan Aparecido. (Org.) *Acesso à justiça e os direitos da Personalidade*. 1.ed. Birigui, São Paulo: Boreal Editora, 2015. p. 22-44.

Estas razões doutrinárias que assentam a possibilidade de realização da conciliação e da mediação podem ser utilizadas para tratar questões levadas aos Centros de Justiça e Cidadania de forma judicial e/ou extrajudicial (sessão de mediação extrajudicial) por câmaras de conciliação, mediação e arbitragem, neste último caso, sem ferir o princípio da inafastabilidade da Jurisdição, como pondera Pontes de Miranda, quando defende que a mesma relação de direito público entre o particular e o Estado-Juiz, tendo em vista que a prestação jurisdicional estatal, poderia, igualmente, assumir natureza de direito privado: “quando a declaração de vontade dos que se submetem põe no lugar do juiz estatal o juiz extra-estatal”<sup>28</sup>.

Assim, o poder jurisdicional é exercido e atua quando homologa um acordo elaborado e construído pelas partes dentro das searas privadas e públicas, por termo avençado entre as partes ou por termo de ajustamento de conduta, ou quando analisa as questões constitucionais de uma sentença arbitral, modelo que se desenha mais adequado quando o litígio possui como partes a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, como aponta José Rogério Cruz e Tucci:

Já sob o ponto de vista da teoria e prática de resolução de disputas – e especificamente da disciplina de Desenho de Sistemas de Disputas – a questão é mais profunda. Os problemas da administração pública não vêm em “tamanho único”. O corolário da teoria da resolução de disputas reside na construção de soluções sob medida para as tipologias de disputas e conflitos que se busca gerenciar ou resolver. Câmaras de mediação e arbitragem não são um modelo único e capaz de lidar com a miríade de situações conflituosas com que a administração pública lida. É necessário que se conduza um devido diagnóstico sobre a situação conflituosa que se procura resolver, avaliando-se quais são os temas das disputas, como estas são resolvidas, quais os custos e riscos jurídicos de cada um destes temas, tanto em termos de mérito quanto processo, quem são as partes interessadas e afetadas, quais são seus interesses e alternativas, como funciona, quais são as vantagens e desvantagens do sistema existente, entre outros. Deve-se envolver as partes interessadas e afetadas e deve-se pensar a construção de métodos adequados, contando com os métodos adequados, devidamente sequenciados, inclusive os híbridos. Uma disposição que meramente estipula a obrigação para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios

---

<sup>28</sup> PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. *Comentários ao Código de Processo Civil*. 4. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 1995. p. 79.

de criar câmaras de mediação e conciliação nos parece ter pouca eficácia<sup>29</sup>.

Destacamos com mediana clareza que as especificidades que distinguem a arbitragem da prestação jurisdicional estatal decorrem, principalmente, da natureza privada da fonte e de onde emana o poder jurisdicional do árbitro, já que esta distinção e comparação entre justiça arbitral e justiça estatal tocam o campo do preconceito na sua utilização, principalmente, pela ausência da informação. Valença Filho esclarece:

Diferente do juiz estatal, que deriva seu poder jurisdicional do soberano e em seu nome o exerce, o árbitro retira seus poderes de uma dupla convenção de direito privado: a convenção de arbitragem e o *receptum arbitrii*, só é titular dos poderes que lhe conferem as partes: isto é, os limites do seu poder jurisdicional se confundem com os limites da convenção de arbitragem. Enquanto o poder jurisdicional do juiz estatal tem limites tão largos como a soberania do Estado que o investiu, o poder jurisdicional do árbitro tem apenas a amplitude que as partes quiseram outorgar. A convenção de arbitragem é, a um tempo, fonte e limite do e ao poder decisório do árbitro (sic)<sup>30</sup>.

Assim, o cidadão que leva seu conflito para um centro, especializado e destinado à solução de conflitos, e propõe a forma alternativa de solucionar sua controvérsia com qualidade e efetividade, pois espera o alcance de sua satisfação, o faz no exercício legítimo de acesso à justiça, como expôs Figueiredo:

Nesta seara, pensamos que a qualidade nos métodos autocompositivos de solução de conflitos, os quais precedem a judicialização das controvérsias, devem ser pautados pela satisfação do usuário, pela plena informação das partes – tudo regrado pela ética. Os métodos autocompositivos de solução de conflitos possibilitam o efetivo acesso à cidadania, na medida em que o cidadão adquire conhecimento de seus direitos e cede parte deste direito para a solução pacífica dos conflitos.

A autocomposição dos conflitos com qualidade representa um avanço social na pacificação dos conflitos, já que há a satisfação das partes e o respeito à ética, além de se observar a celeridade e efetividade, observando-se o princípio da razoável duração do processo, inclusive<sup>31</sup>.

<sup>29</sup> CRUZ E TUCCI, José Rogério et al. *Código de Processo Civil Anotado*. 1. ed. Rio de Janeiro: LMJ Mundo Jurídico, 2016. p. 263-264.

<sup>30</sup> VALENÇA FILHO, Clávio de Melo. *Poder Judiciário e Sentença Arbitral*. Curitiba: Juruá, 2002. p. 54-55.

<sup>31</sup> FIGUEIREDO, Sylvia Marlene de Castro. *Breves notas sobre a prestação jurisdicional efetiva e os caminhos apontados pelo novo CPC: a ampliação do acesso à justiça em face dos métodos autocompositivos de solução de conflitos*. In: VELOSO, Roberto Carvalho; SILVA, Fernando Quadros da (Org.). *Justiça Federal: estudos doutrinários em homenagem aos 45 anos da AJUFE*. Belo Horizonte: D'Plácido, 2017. p. 337-349.

Nos locais destinados ao uso dos métodos alternativos de solução de conflitos, as pessoas podem realizar sessões de mediação e conciliação, visando uma solução de forma célere, com informalidade e independência, com auxílio de um terceiro, negociador e facilitador da composição, imparcial, aplicando o princípio da oralidade, com valiosa contribuição das partes pela prática da boa-fé e cooperação.

Mas tal assertiva não configura no afastamento do Poder Judiciário, pois se faz necessário distinguir a diferença conceitual de acesso à justiça, como explanado acima, e acesso ao Poder Judiciário. Preceito fundamental afirmado no artigo 5º, inciso XXXV, da Carta Magna, o acesso ao Poder Judiciário se perpetua pelo exercício da jurisdição Estatal, mas, como acentua Grinover, trata-se de um novo conceito de jurisdição, um modelo novo em que a jurisdição compreende a justiça estatal, a justiça arbitral e a justiça consensual:

[...] é evidente que fica superado o conceito clássico de *jurisdição*. Definida como poder, função e atividade, verifica-se que não há exercício de *poder* na justiça consensual onde o conflito é dirimido exclusivamente pelas partes.

Os elementos que a definiam também mudam. No estudo tradicional, os elementos principais seriam a *lide*, a *substitutividade*, a *coisa julgada* e a *inércia*. No entanto, a existência desses elementos oferece dúvidas até em relação ao processo estatal: onde estaria a lide no processo penal? E no processo civil necessário? E por que o juiz substituiria as partes para julgar? Uma coisa são as partes, outra completamente diferente é o juiz.

[...]

E, certamente, não há lide na justiça consensual, pois não há resistência à pretensão, uma vez que ambas as partes se situam no mesmo plano para solucionar o conflito amigavelmente. Nem há substitutividade, pois são as próprias partes que atuam e o terceiro facilitador, como a própria palavra diz, é um mero auxiliar que as ajuda em relação ao estabelecimento do diálogo e ao atingimento da tutela. E tampouco há inércia, uma vez que o juiz pode, de ofício, remeter as partes às vias conciliativas. E as partes podem sempre ser estimuladas e chamadas para a elas se submeterem, não lhes se aplicando o princípio da demanda.<sup>32</sup>

Muito embora se tenha esta opção, sempre haverá a possibilidade de deduzir o conflito no sistema judiciário; o que se propõe é o conhecimento do

---

<sup>32</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. *Ensaio sobre a processualidade - Fundamentos para uma nova teoria geral do processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016. p. 18-19.

uso de ferramentas que confirmam legitimidade e justiça de forma alternativa e célere, no sentido de melhorar e modernizar os tribunais e seus procedimentos, como Cappelletti pondera:

Embora a atenção dos modernos reformadores se concentre mais em alternativas ao sistema judiciário regular, que nos próprios sistemas judiciários, é importante lembrar que muitos conflitos básicos envolvendo os direitos de indivíduos ou grupos, necessariamente continuarão a ser submetidos aos tribunais regulares.<sup>33</sup>

É necessária a modulação das formas de exercício do direito de acesso à justiça. Deve ser escolhida a via adequada à sua abordagem a partir dos fatores envolvidos na questão, podendo ser cabível a jurisdição estatal, ou jurisdição consensual na hipóteses de adequação da negociação, conciliação, mediação ou pela opção de jurisdição arbitral, conforme defendido pela doutrina abaixo explicitada sobre cada item destes. Tal assertiva também possui fundamento na Estrutura Tridimensional do Direito, onde, para Reale, “tais elementos ou fatores (fato, valor e norma) não existem separados uns dos outros, mas coexistem numa unidade concreta”.<sup>34</sup>

É por esta razão que a aplicação de políticas públicas, por meio do uso estimulado dos meios alternativos de solução de conflitos, é capaz de tornar os núcleos dos Centros de Justiça e Cidadania (CEJUSC's)<sup>35</sup>, ou assemelhados com idêntica função, como o CIC - Centros de Integração da Cidadania, programa da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo criado para levar à população de baixa renda vários serviços públicos e oferecer, entre outros serviços, mecanismos eficientes de solução de conflitos<sup>36</sup>, em alternativa à solução estatal.

---

<sup>33</sup> Op. cit., p. 76.

<sup>34</sup> REALE, Miguel. *Lições Preliminares de Direito*. 2. ed. São Paulo: Bushatsky, 1974. p.74.

<sup>35</sup> A Resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, implementou a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

<sup>36</sup> CIC é um programa que visa proporcionar à sociedade os seus direitos por meio da participação popular e garantir formas alternativas de acesso à justiça. Disponível em: <<http://www.justica.sp.gov.br/portal/site/SJDC/menuitem.220ea16fda5b8da8e345f391390f8ca0/?vgnextoid=a98dcc533f73e310VgnVCM10000093f0c80aRCRD&vgnnextchannel>>. Acesso em: 05 jun. 2018.

Mas haveria alguma preocupação por parte do poder público em aplicar estas políticas públicas, criando um campo perigoso ou de corrupção e até de manipulação, já que os métodos alternativos são exercidos perante centros de justiça com caráter de desjudicialização ou perante câmaras arbitrais?

As políticas públicas são disciplinadas por normas e atos jurídicos e legislativos e a estas regras todos se subsumem. Tanto é assim que, por exemplo, a Lei de Arbitragem determina que serão sempre respeitados no procedimento arbitral os princípios do contraditório, da igualdade das partes, da imparcialidade do árbitro e de seu livre convencimento<sup>37</sup>, ainda, exercida a jurisdição na arbitragem para a solução justa de um conflito por meio do devido processo legal disposto no artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal de 1988, prestigiado os princípios do contraditório, da igualdade das partes, da imparcialidade do árbitro e de seu livre convencimento<sup>38</sup>. É, assim, o árbitro, juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário<sup>39</sup>.

Para que não se questione quanto à natureza da decisão arbitral, a Lei da Arbitragem determina que a sentença arbitral produz, entre as partes e seus sucessores, os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário e, sendo condenatória, constitui título executivo<sup>40</sup>, nos termos do artigo 515, inciso VII, do Código de Processo Civil de 2015.

Porém, mesmo com o poder conferido ao árbitro, e diante da inexistência de recurso contra a decisão arbitral, o Poder Judiciário exerce função fiscalizadora da garantia do cumprimento das normas e princípios constitucionais, podendo aforar ação declaratória de nulidade, como autoriza a Lei de Arbitragem em seu artigo 32, ou requerer a sua rescisão, o que foi esclarecido por Valença Filho:

---

<sup>37</sup> Lei 9.307/1996, artigo 2º, parágrafo segundo.

<sup>38</sup> Lei 9.307/1996, artigo 21, parágrafo segundo.

<sup>39</sup> Lei 9.307/1996, artigo 18.

<sup>40</sup> Lei 9.307/1996, artigo 31.

Como corolário da equiparação entre os efeitos da sentença arbitral e da sentença judicial, ao devedor assiste o direito de lançar mão de remédios processuais análogos aos utilizados para o ataque à sentença judicial transitada em julgada. Assim, pode-se rescindir a sentença arbitral transitada em julgado mediante ação desconstitutiva e pode-se obter a declaração de nulidade ou de inexistência da sentença arbitral, por meio de ação declaratória<sup>41</sup>.

Os meios alternativos de solução de conflitos podem, então, contribuir para o alcance da solução pacificadora da controvérsia por meio da autocomposição ou da escolha de um terceiro isento, seja na figura do mediador ou do árbitro.

---

<sup>41</sup> VALENÇA FILHO, Clávio de Melo. *Poder Judiciário e Sentença Arbitral*. Curitiba: Juruá, 2002. p. 140.



## 1.2 Os métodos alternativos de solução de controvérsias

Como já dito, a escolha deste meio alternativo leva ao questionamento do melhor método a ser utilizado. Diversos meios de composição de conflitos são exercitados, destacando-se a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem. Diante de uma controvérsia envolvendo partes heterogêneas em discussão, qual método se revela mais útil? Qual instrumento confere maior efetividade? Para Barroso, efetividade significa concretização dos direitos por meio da função social:

Efetividade, em suma, significa a realização do Direito, o desempenho concreto de sua função social. Ela representa a materialização, no mundo dos fatos, dos preceitos legais e simboliza a aproximação tão íntima quanto possível, entre o “dever-ser” normativo e o “ser” da realidade social<sup>42</sup>.

De preâmbulo, toda técnica de utilização de métodos alternativos para solucionar conflitos está pautada no restabelecimento do diálogo, deveras perdido pelo desgaste emocional, do envolvimento pessoal, do conflito instalado. É neste contexto que atua o terceiro facilitador, na pessoa do negociador, conciliador, mediador e árbitro, sendo que este último pode julgar e decidir a favor de uma ou de ambas as partes. Os outros, são terceiros, facilitadores do diálogo, imparciais, sem poder de decisão ou influência. Nesse sentido, Tartuce assevera:

Assim, tanto se pode operar a realização da justiça pela autotutela (nos limites em que é permitida) como por força da autocomposição (quando as partes resolvem o impasse consensualmente), podendo também socorrer pela imposição da decisão por um terceiro, tenha este sido eleito pelas partes (o árbitro) ou escolhido pelo Estado (Magistrado).<sup>43</sup>

Para que, de fato, os métodos alternativos de resolução de conflitos alcancem a efetividade que se necessita e se espera, se faz necessária a mudança da cultura do litígio para a cultura do uso dos mesmos previamente à instauração do processo judicial ou durante seu curso, como forma de

---

<sup>42</sup> BARROSO, Luís Roberto. *Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 255.

<sup>43</sup> Op. cit., p. 81.

desobstrução do Poder Judiciário e visando uma justiça mais célere e de qualidade, como destaca Mendes:

De fato, a maior transformação para que seja alcançada a efetiva pacificação dos conflitos deve passar necessariamente pela mudança de cultura da sociedade em geral, ou seja, pela mudança da cultura da litigiosidade para a cultura dos meios consensuais de solução de conflitos<sup>44</sup>.

Confira cada um dos métodos.

A **negociação**, portanto, pode ser entendida como um meio utilizável no processo de autocomposição, onde as partes tentam resolver suas divergências diretamente. Cahali sintetiza que:

Negociam com trocas de vantagens, diminuição de perdas, aproveitam oportunidades e situações de conforto, exercitam a dialética, mas, em última análise, querem uma composição e, para tanto, o resultado deve propiciar ganhos recíprocos, em condições mutuamente aceitáveis e, em certa medida, equitativas, caso contrário, será rejeitado por uma das partes.<sup>45</sup>

O autor afirma ser possível o exercício do método por meio de um negociador, como já vem sendo utilizado no mundo dos negócios. Afirma, ainda, que a negociação pode ser competitiva ou cooperativa, fundamentando:

Como o próprio nome sugere, no primeiro modelo [competitivo] o negociador (ou a parte) busca uma posição vantajosa ou superior nas tratativas, enquanto que na forma cooperativa, o maior esforço é voltado à resolução das divergências para se chegar ao bom termo a todos os envolvidos na composição ou contratação. Com foco nos interesses de ambas as partes, busca-se, pela negociação colaborativa, criativas opções para se chegar ao resultado com ganhos recíprocos, mantendo o equilíbrio entre os envolvidos, de forma a fortalecer os vínculos interpessoais. Pressupõe-se, nesse caso, o respeito e confiança de um para com o outro, pois direcionados a objetivos comuns.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> MENDES, Gustavo Catunda. *A conciliação como forma consensual de resolução de conflitos e de acesso à ordem jurídica justa e efetiva*. In: VELOSO, Roberto Carvalho; SILVA, Fernando Quadros da (Org.). *Justiça Federal: estudos doutrinários em homenagem aos 45 anos da AJUFE*. Belo Horizonte: D'Plácido 2017. p. 123-138.

<sup>45</sup> CAHALI, Francisco José. *Curso de Arbitragem: Mediação • Conciliação • Tribunal Multiportas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018. p. 47.

<sup>46</sup> Op. cit., p. 48.

Em um segundo cenário, levanta-se a opção da **mediação**, comumente utilizada no âmbito do direito privado.

Mediação configura meio consensual pelo simples fato de não submeter a questão à apreciação e posterior decisão de uma terceira pessoa, julgador, com autoridade de imposição de uma tomada de decisão. Tartuce explica que:

A mediação consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias em que alguém imparcial atua para facilitar a comunicação entre os envolvidos e propiciar que eles possam, a partir da percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem.<sup>47</sup>

A Lei de Mediação considera tal meio como atividade técnica exercida por um terceiro imparcial - o mediador - sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.<sup>48</sup>

O mediador é uma pessoa neutra em relação aos interesses contrapostos, advém da escolha das partes ou pertence a uma câmara de mediação previamente elegida pelas partes e é cadastrada no juízo ou tribunal em que é distribuído o processo. O mediador não possui a incumbência de decidir o litígio, e sim exercer sua função como facilitador do diálogo, como conceituou Reis:

Ao contrário do árbitro, que funciona como um juiz privado, o mediador não tem a incumbência de decidir o litígio, mas sim ajudar, de forma isenta, imparcial e independente, na construção de uma solução equilibrada para as partes em conflito. Portanto, o mediador deve gozar da confiança das partes, sob pena de viciar o processo de construção de consenso<sup>49</sup>.

O conceito de **conciliação** provém de experiências processuais pautadas, principalmente, pela realização de audiências de tentativa de conciliação, mecanismo previsto não só no Código de Processo Civil de 1973 (revogado) como também na atual legislação processual, como etapa do trâmite

---

<sup>47</sup> Op. cit., p. 188.

<sup>48</sup> Lei 13.140/2015, art. 1º, parágrafo único.

<sup>49</sup> REIS, Adacir. *Mediação e Impactos Positivos para o Judiciário*. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e Mediação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 226.

processual. A diferença reside no fato de que na conciliação o objetivo é alcançar um acordo, tentar esta composição para não se chegar às vias de um processo judicial a ser decidido. Na mediação, o terceiro é um facilitador do diálogo e as partes não podem ser vistas como adversárias.

Esta diferença de conceituação é melhor explicitada quando Tartuce pondera:

Há quem sustente não haver diferença entre mediação e conciliação: na prática o terceiro que as realiza poderia escolher entre uma ou outra vertente de atuação.

Grande parte dos estudiosos de mediação diverge: há diferenças principalmente no que tange à elaboração das propostas de solução (o mediador não deve sugerir-las) e também na profundidade da abordagem de certas situações (na mediação, as questões subjetivas costumam ter maior espaço porque as relações envolvem relações continuadas, enquanto na conciliação o foco tende a ser objetivo, porque as interações entre os envolvidos costumam ser episódicas).<sup>50</sup>

Com razão esta diferenciação, a ponto do Código de Processo Civil de 2015 estabelecer que a figura do conciliador é daquele que atuará, preferencialmente, nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes. O conciliador poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.<sup>51</sup>

Em outro cenário, **a arbitragem** aparece por meio de um antigo método de composição de controvérsias, consistente na escolha pelas partes de uma terceira pessoa, o árbitro, para definir por meio de seu pronunciamento final o destino da contenda.

Como assevera Moraes, desde o Direito romano, o uso da arbitragem já se verificava quando o pretor se limitava a admitir ou não a dedução da querela em juízo. Sendo positivo seu juízo, passavam as partes para a escolha do

---

<sup>50</sup> Op. cit., 191-192.

<sup>51</sup> Lei 13.105/2015, artigo 165, parágrafo segundo.

“*arbiter*” para definir a questão.<sup>52</sup> O uso da arbitragem em Roma oferecia aos cidadãos “um procedimento de base contratual e tratada como um ato de natureza pactícia, nas várias fases do direito romano; as partes tinham liberdade para assinar um compromisso em que estipulavam o respeito à decisão dos árbitros e, nos contratos, podiam instituir cláusulas compromissórias”.<sup>53</sup>

Neste contexto histórico, ainda que superficial, dado não ser o foco central deste estudo, Cahali cita que a arbitragem é um instituto contemporâneo às relações sociais, por meio do qual as pessoas indicam um terceiro para resolver conflitos, precedente de civilizações antigas:

[...] a arbitragem em diversas civilizações teria precedido até mesmo a justiça estatal, e mesmo estruturada esta jurisdição, muitas vezes por opção das partes, buscava-se a solução por pessoa de confiança e respeito dos envolvidos como, por exemplo, uma autoridade religiosa, um reconhecidamente sábio entre a comunidade, ou mesmo um membro da família experiente e idôneo<sup>54</sup>.

A solução por meio do acionamento do Poder Judiciário (jurisdição estatal) decorre da atribuição sistemática do Estado, na aplicação da lei no caso concreto, o que equivale dizer o direito com a fatídica imposição de uma solução ao final, resolvendo o conflito, trazendo pacificação social.

A arbitragem se revela meio privado e alternativo à solução judicial dos conflitos, desde que as partes sejam capazes e estes direitos sejam conflitos decorrentes de direitos patrimoniais disponíveis. Permite-se que a administração pública, direta e indireta, possa se utilizar da arbitragem para dirimir conflitos, também relativos a direitos patrimoniais disponíveis. Todas estas possibilidades culminarão na ultimação do procedimento com uma sentença arbitral, obrigatória para as partes, ainda que a coerção desta decisão caiba ao Poder Judiciário.<sup>55</sup> Luiz Antonio Scavone Junior considera que:

---

<sup>52</sup> MORAES, Tiago França. A mediação, a conciliação e a arbitragem como formas alternativas de resolução de conflitos. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3346, 29 ago. 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/22520>>. Acesso em: 5 jun. 2018.

<sup>53</sup> SOARES, Guido Fernando Silva. Verbete: *Arbitragem Internacional (introdução histórica)*. In: França, Rubens Limongi (Coord.). Enciclopédia Saraiva de Direito. São Paulo: Saraiva, 1978. v. 7. p. 377-378.

<sup>54</sup> Op. cit. p. 28.

<sup>55</sup> Lei 9.307/1996, artigo 1º, parágrafo único.

A arbitragem pode ser definida como o meio privado e alternativo de solução de conflitos referentes aos direitos patrimoniais e disponíveis através do árbitro, normalmente um especialista na matéria controvertida, que apresentará uma sentença arbitral.

[...] De qualquer forma, ainda que preliminarmente, é preciso mencionar que a solução do árbitro, como dito, é denominada sentença arbitral.

[...] a sentença arbitral exerce, como vimos, o mesmo efeito da sentença judicial transitada em julgado nos termos dos arts. 18 e 31 da Lei de arbitragem.

[...]

A única diferença é que o árbitro não é dotado de coerção de tal sorte que a execução de suas decisões demandará, diante da resistência, a atuação do juiz togado, a quem competirá materializar a sentença arbitral.<sup>56</sup>

Carlos Alberto Carmona define a arbitragem como uma técnica a ser utilizada por todos e capaz solucionar a controvérsia por meio da atuação “de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nesta convenção sem intervenção do Estado, sendo destinada a assumir eficácia de sentença judicial”.<sup>57</sup>

Progressivamente, vem se ampliando o leque de possibilidades do uso da arbitragem na resolução de conflitos, seja ele no direito privado, seja no direito público interno e externo, pelo uso da arbitragem internacional.

É merecedor de destaque a opção pela utilização da arbitragem, quando a controvérsia envolve diversas temáticas. A vontade é o elemento formador da escolha de submissão da controvérsia ao procedimento arbitral. A autonomia da vontade é o princípio que estabelece os limites da arbitragem a ser realizada, incluindo quando a Administração Pública está envolvida. Este fundamento encontra lastro no artigo 1º, parágrafo primeiro, da Lei 13.129/2015, que de forma expressa consigna que a administração pública, direta e indireta, poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.

---

<sup>56</sup> SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. *Manual da Arbitragem*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. p. 15, 18 e 145.

<sup>57</sup> CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e processo: comentários à Lei 9.307/96*, 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2009. p. 31.

No direito trabalhista, é possível a utilização da arbitragem nas questões que envolvem dissídios, tanto coletivos como individuais. A primeira vertente é comumente aceita, não só pela doutrina e jurisprudência como também consta do texto constitucional, conforme a Emenda Constitucional 45/2004 que deu nova redação ao artigo 114, parágrafos primeiro e segundo da Carta Magna. A respeito, Cahali afirma: “É patente a possibilidade de utilização de arbitragem nas negociações coletivas, sendo, inclusive, o instituto recomendado pela Constituição Federal antes de se levar o conflito ao Poder Judiciário”.<sup>58</sup>

Grande discussão se abre no campo da possibilidade da arbitragem nos dissídios individuais trabalhistas. A Organização Mundial do Trabalho – OIT se posicionou de forma favorável ao uso da arbitragem para dirimir tais conflitos, norma esta recepcionada pelo Brasil. Assim, em 10 de julho de 1992, o governo brasileiro depositou a Carta de Ratificação desse instrumento multilateral que passou a vigorar em 10 de julho de 1993, na forma do seu artigo 11<sup>59</sup>, que promulga a Convenção nº 154 da Organização Internacional do Trabalho sobre o Incentivo à Negociação Coletiva concluída em Genebra em 19 de junho de 1981.

No que diz respeito às inovações normativas que recentemente nasceram no ambiente da “Reforma da Consolidação das Leis do Trabalho”, a Lei 13.467/2017, em seu artigo 507-A, prescreve que nos contratos individuais de trabalho, cuja remuneração seja superior a duas vezes o limite máximo estabelecido para os benefícios do Regime Geral de Previdência Social, poderá ser pactuada cláusula compromissória de arbitragem desde que por iniciativa do empregado ou mediante a sua concordância expressa, nos termos previstos na Lei 9.307, de 23 de setembro de 1996.<sup>60</sup>

Há ainda a possibilidade de utilização da arbitragem no Direito Societário, seja ela com a inserção de cláusula arbitral no Contrato/Estatuto

---

<sup>58</sup> Op. cit., p. 430.

<sup>59</sup> BRASIL. Presidência da República. Decreto 1.256/1994, artigo 1º. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/D1256.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D1256.htm)>. Acesso em: 23 out. 2018.

<sup>60</sup> BRASIL. Presidência da República. Decreto-Lei 5.452/1943. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm)>. Acesso em: 23 out. 2018.

Social, seja ela inserida em um acordo de quotista/acionista. Nesse sentido, na I Jornada de Direito Comercial promovida pelo Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal foi adotado o Enunciado 16 que afirma:

O adquirente de cotas ou ações adere ao contrato social ou estatuto no que se refere à cláusula compromissória (cláusula de arbitragem) nele existente; assim, estará vinculado à previsão da opção da jurisdição arbitral, independentemente de assinatura e/ou manifestação específica a esse respeito.<sup>61</sup>

A utilização da arbitragem adquire contornos mais empolgantes quando a discussão acadêmica ronda a respeito do uso da arbitragem no Direito de Família. Tal fato ocorre diante da ausência de norma legal que impeça ou autorize o uso da arbitragem relativa às questões de família e sucessões. Discute-se, então, a possibilidade, porém com limitações, haja vista a impossibilidade da arbitragem para a solução de questões de estado, tais como filiação, poder familiar, estado civil etc. Também está vedada a questão para uso de direitos não patrimoniais e indisponíveis, tais como: o direito ao cabimento de alimentos aos menores, de caráter indisponível, a herança de menores ou incapazes, a renúncia à proteção da legítima etc. Dessa forma, não há óbice para o uso da arbitragem no Direito de Família e Sucessões, desde que a matéria comporte a natureza patrimonial disponível, tais como a partilha de bens decorrentes da dissolução do casamento, da união estável, da relação homoafetiva. Cahali discursa de modo favorável:

Por sua vez, restrito o litígio a efeitos meramente patrimoniais, ainda que decorrentes de relações familiares, inexistente óbice legal, tanto no direito de família como na legislação sobre arbitragem para a utilização deste expediente na solução dos conflitos (arbitrabilidade objetiva), sempre no pressuposto de se verificar a capacidade das partes (arbitrabilidade subjetiva).<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> BRASIL. Conselho da Justiça Federal. *Enunciado 16: 16. O adquirente de cotas ou ações adere ao contrato social ou estatuto no que se refere à cláusula compromissória (cláusula de arbitragem) nele existente; assim, estará vinculado à previsão da opção da jurisdição arbitral, independentemente de assinatura e/ou manifestação específica a esse respeito.* Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-direito-comercial/jornada-de-direito-comercial>>. Acesso em: 23 out. 2018.

<sup>62</sup> Op. cit., p. 456.



Notadamente no campo da Administração Pública e a respeito da utilização da arbitragem, é o que o debate se mantém acalorado, não só pela edição da Lei da Arbitragem como, também, pela Lei 13.129/2015.

É de se observar que o microssistema arbitral dispõe que as pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis, e que a administração pública, direta e indireta, poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis. Como adverte Cahali: “[...] os atos de império da administração não são arbitráveis, pois refletem o interesse público primário da coletividade”.<sup>63</sup>

As questões que envolvem o direito público secundário, tais como do reequilíbrio econômico de um contrato administrativo desregulado por um ato de império, poderão ser levadas à arbitragem, explicita ainda o citado autor.

No âmbito do direito público, ainda que a contenda possua aspectos de direitos indisponíveis, já que envolve de um lado o Estado, que cuida do bem-estar e da segurança da sociedade e, de outro, o interesse do particular, é possível que a relação jurídica em questão possua aspectos jurídicos de cunho patrimonial negociável e, por isso, a lei logo tratou de autorizar a administração pública de utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis, segundo a redação do art. 1º, §1º, da Lei de Arbitragem, Lei 9.307/96, alterada pela Lei 13.129/2015.

Considerando os princípios constitucionais da eficiência, razoabilidade e da continuidade do serviço público, a utilização da via arbitral na resolução de conflitos que envolvem a administração, é plenamente legal e factível e condiz totalmente com o interesse público. Carlos Alberto de Salles justifica a possibilidade até do uso da via arbitral em questões de direito indisponível:

Mais do que resumir os interesses públicos a critérios dicotômicos, como primário ou secundário, o autor propõe que, em contratos

---

<sup>63</sup> Op. cit., p. 450.

administrativos, a possibilidade de adoção de arbitragem seja considerada ampla mesmo que o litígio envolva direitos tidos como “indisponíveis”. Para o autor, independentemente dessa discussão, é fato que não há obrigatoriedade de a Administração litigar na jurisdição estatal, pois não existe “reserva de jurisdição” para tanto; há sim, necessidade de que a arbitragem envolvendo o Poder Público seja adequada aos valores próprios de Direito Público (como a publicidade e, especialmente, a responsabilidade dos árbitros).<sup>64</sup>

Ainda que a Lei de Arbitragem considere esta hipótese não positiva, já que expressamente dispõe em seu artigo 1º, §1º que a administração pública poderá utilizar-se da arbitragem apenas para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis, vê-se que se trata de um eco solitário que admite a amplitude da arbitragem para direitos patrimoniais indisponíveis, algo em construção para o futuro.

Há quem já defenda uma terceira categoria de direitos, a de direitos indisponíveis, passíveis de transação. Afinal, a indisponibilidade do direito não significa a mesma coisa de indisponibilidade do interesse público, assim, não implica que o Poder Público não possa, em certas situações e condições de peculiaridade do caso, aceitar as pretensões alheias ou mesmo abdicar de determinadas pretensões, em prol do interesse público. Neste sentido, como sustenta Eduardo Talamini:

Já em outros casos, embora o bem jurídico seja indisponível, outros valores constitucionais podem justificar que, mediante lei, o Estado renuncie a determinadas decorrências ou derivações do bem indisponível. Assim, a potestade tributária é indisponível, mas é possível lei autorizando a remissão, a anistia, do crédito fiscal<sup>65</sup>.

Ainda que seja algo de cunho polêmico e alvo de debates, mantém-se o foco deste trabalho sob a ótica da Lei de Arbitragem que considerou apenas os direitos patrimoniais disponíveis, como os suscetíveis de submissão à instituição

---

<sup>64</sup> SALLES, Carlos Alberto de. *A arbitragem na solução de controvérsias contratuais da administração pública*. 2011. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. p. 420-421.

<sup>65</sup> TALAMINI, Eduardo. *A (in)disponibilidade do interesse público: consequências processuais*. Texto apresentado no simpósio: “A Justiça Federal e o Processo Civil” (Curitiba, em 4 de junho de 2004) e no V Encontro Nacional dos Advogados da União (Natal, 22 de outubro de 2004). Disponível em: <[http://www.academia.edu/231461/A\\_in\\_disponibilidade\\_do\\_interesse\\_p%C3%BAblico\\_consequ%C3%A2ncias\\_processuais\\_2005\\_](http://www.academia.edu/231461/A_in_disponibilidade_do_interesse_p%C3%BAblico_consequ%C3%A2ncias_processuais_2005_)>. Acesso em: 16 nov. 2018.

da arbitragem. Mas que há campo para o debate, bem como para fundamentação legal, é o que se evidencia pois, caso haja consenso entre as partes, administração pública e pessoas, este acordo não representaria necessariamente ofensa ao interesse público, haja vista não haver qualquer previsão legal que afaste o reconhecimento de direitos, seja em juízo ou fora dele, em nome do interesse público, como sustenta também Mendes:

Pelo contrário, a partir da Lei 10.259/2001, que dispõe sobre os Juizados Especiais Federais passou a haver no ordenamento jurídico brasileiro previsão expressa autorizando os representantes legais dos órgãos públicos a realizarem a conciliação (art. 10, parágrafo único). Assim, cabe aos administradores e aos procuradores dos órgãos públicos avaliar, inteligentemente e em caráter permanente, sobre a conveniência, os riscos e ônus da continuidade de uma ação judicial que pode ser abreviada e resolvida a partir dos mecanismos consensuais de solução de controvérsias, tal como ocorre com a conciliação. E tal exame se faz necessário, inclusive, para se evitar que o patrimônio público seja ainda mais onerado com o pagamento das verbas acessórias e sucumbências e de mora, que se elevam ao tempo das demandas judiciais<sup>66</sup>.

Na busca de soluções de controvérsias devem ser concebidas variadas mudanças procedimentais, entre elas a utilização dos métodos alternativos, que resulta no pleno exercício da democracia participativa. Nesse sentido, Tartuce pondera:

A busca de soluções há de ser multifacetada; variadas mudanças haviam- e hão – de ser concebidas, especialmente, considerando, além de modificações procedimentais na gestão de conflitos em juízo, a participação de leigos e meios variados de tratamento de controvérsias.

Assim, todos os problemas devem ser enfrentados simultaneamente, buscando-se o aperfeiçoamento do acesso à justiça aos necessitados, além de promover-se o aprimoramento das regras processuais e da administração da justiça, sem descuidar de proporcionar mecanismos diferenciados para conflitos que possam ser eficazmente tratados por técnicas peculiares. Nessa medida, devem ser consideradas múltiplas abordagens e diretrizes ao tratarmos do acesso à justiça.<sup>67</sup>

Posto isto, a implantação de políticas públicas pode tornar mais efetivo o desempenho dos métodos alternativos de resolução de conflitos respeitando os direitos fundamentais. Smanio explica que:

---

<sup>66</sup> MENDES, Gustavo Catunda. *A conciliação como forma consensual de resolução de conflitos e de acesso à ordem jurídica justa e efetiva*. In: VELOSO, Roberto Carvalho; SILVA, Fernando Quadros da (Org.). *Justiça Federal: estudos doutrinários em homenagem aos 45 anos da AJUFE*. Belo Horizonte: D'Plácido, 2017. p. 123-138.

<sup>67</sup> Op. cit., p. 84.

A redemocratização do país fez crescer a percepção de que a efetivação dos direitos sociais depende de políticas eficazes que devem ser elaboradas e realizadas pelo Estado, em parceria com a sociedade civil organizada, mas, sobretudo, deve haver um controle efetivo sobre essas políticas e a forma de sua consecução.<sup>68</sup>

Na próxima seção, entenderemos a função das políticas públicas e da cidadania, como formas de exercício da democracia e de acesso à justiça.

---

<sup>68</sup> SMANIO, Gianpaolo Poggio. *O Direito e as Políticas Públicas no Brasil*. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. p. 13.

### 1.3 Políticas públicas e cidadania como formas de acesso à justiça

A adequada prestação de serviços jurisdicionais é tema constitucional de importância. O cidadão jurisdicionado, ao propor sua demanda, espera uma resposta mínima do Estado, alcançando a proximidade de seu ideal de justiça como sinônimo de eficiência da prestação jurisdicional invocada.

Entretanto, quem se utiliza do modelo de jurisdição estatal, acreditando que esta lhe possa ser mais eficiente, deve ponderar a opção na utilização dos meios consensuais. Isto porque, ao lado da justiça deve ser colocado na balança o outro lado do viés, pois se há um vencedor haverá, necessariamente, um perdedor.

A política do “perde-ganha” de outrora precisa ser remodelada para novos conceitos de justiça pelas técnicas não adversariais, como no uso da mediação, onde todos tendem a ganhar com a política do “ganha-ganha”. Notadamente, ao demandar seu litígio perante à justiça estatal, confia-se à sorte o desfecho da questão, muitas vezes porque o terceiro que irá julgar a causa será um juiz de direito que nem sempre é especializado no assunto que está sendo abordado na questão jurídica, em um Poder Judiciário assoberbado pelo intento de várias demandas intermináveis.

Na mediação, um dos princípios é evitar o velho binômio *ganhador e perdedor*. O que se pretende, na medida do possível, é o jogo do *ganha/ganha*, não o do *ganha/perde* tão comuns nas lides processuais. Na prática forense tradicional, a depender da natureza da demanda judicial, o que se tem com a perpetuação do litígio é algo ainda pior, é o *perde/perde*.<sup>69</sup>

Nesta seara, aborda-se a questão do juiz togado que, no comando de uma vara acumulativa, se depara com várias questões e matérias diversas para seu julgamento, enfrentando questões de direito civil, processual, comercial, consumidor, de família e sucessões, contidas de ordem fiscal e tributária, tudo ajuizado com base na cultura do conflito. Como tornar esse julgamento eficiente,

---

<sup>69</sup> REIS Adacir. *Mediação e impactos positivos para o judiciário*. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira. SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e Mediação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 221-239.

célere, justo, diante de uma realidade inexorável de defasagem de material, de insumos, de agentes públicos e de colaboradores?

A Constituição Federal, sem sombra de dúvidas, representa um divisor de águas na conquista dos direitos fundamentais à disposição dos cidadãos, razão pela qual foi chamada por alguns de “Constituição Cidadã”, pois a participação da sociedade na esfera pública foi credenciada e chancelada pela intenção do legislador constituinte, com a inserção de diversas áreas de políticas públicas nesse sentido, tais como o direito à saúde, como direito fundamental e humano previsto no artigo 6º da Constituição Federal de 1988; o próprio artigo 196 da Carta Magna que assegura a implantação de políticas públicas e econômicas, como direito de todos e dever do Estado, positivando como forma de efetivação do direito à saúde, com nítido interesse de diminuição do número de doenças; a política de contenção de doenças de grave risco, acesso igualitário e universal à saúde e a promoção de políticas públicas de campanhas preventivas e de recuperação ao direito à saúde, como corolários do Princípio Fundamental da Dignidade da Pessoa Humana.

Há políticas públicas na área da assistência social e seguridade social, previstas na Constituição Federal, no artigo 194, “como um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social”.

Sob o aspecto de políticas públicas urbanas e de desenvolvimento sustentável, do meio ambiente, “para alcançar a qualidade de vida para as presentes e futuras gerações”. Para Cunha, já tiveram algum desenvolvimento por meio de experiências participativas das comunidades, desde o final da década de 1970:

Diferentes áreas de políticas públicas, que foram inscritas na Constituição de 1988 como direitos sociais, definiram como uma das suas diretrizes a *participação social*, dentre elas a saúde e a assistência social. A primeira já desenvolvia experiências de participação comunitária desde o final da década de 1970, como os conselhos populares de saúde e as comissões de saúde da Zona Leste (São Paulo), as comissões interinstitucionais nos três níveis de governo previstos no Programa de Ações Integradas de Saúde, criado

em 1984, e no Programa dos Sistemas Unificados Descentralizados de Saúde, 1987.<sup>70</sup>

O conceito de cidadania retirado da exegese do texto constitucional é a de que cada sujeito possui tanto o direito como o dever de intervir no problema político em que está inserido, desde o momento em que elege seus representantes pelo sufrágio universal, como também, e principalmente, por meio de ações que busquem contribuir para a melhoria da vida em sociedade.

Leonardo Prota explica que cidadania é formada pela soma de três componentes: “não há direitos sem deveres”; “a cidadania não é outorgada, mas conquistada”; e “essa conquista só se realiza pela educação”.<sup>71</sup>

Para André Barbieri de Souza, pode-se dizer que, também, são três as características centrais da cidadania: *identidade, integração social e superação*<sup>72</sup>.

A identidade está condicionada à questão de liberdade e autonomia da vontade, caso contrário teríamos a servidão, a integração social refere-se ao fato do indivíduo saber e sentir a sua importância perante a sociedade e, por último, a superação centra-se na questão de buscar algo, o desejado, e superar os desafios e obstáculos no trajeto. É nesta interação filosófica que todos precisam adequar-se ao novo conceito de acesso à justiça, sendo direito de todos resolver seus próprios conflitos advindos da vida em sociedade, participando ativamente do problema público surgido, com propostas e sugestões para alcançar uma resolução não adversarial.

---

<sup>70</sup> CUNHA, Eleonora Chettini M.; PINHEIRO, Marcia Maria B. *Conselhos nacionais: condicionantes políticos e efetividade social*. In: AVRITZER, Leonardo [org.]. *Experiências nacionais de participação social*. São Paulo: Cortez, 2009. p. 145.

<sup>71</sup> PROTA, Leonardo. *Refundar a Educação - Educação Brasileira Contemporânea: situação e perspectivas*. Londrina: Edições Humanidades, 2002. p. 40.

<sup>72</sup> SOUZA, André Barbieri de. *A necessária reinvenção da cidadania: uma fundamental construção social*. In: FACHIN, Zulmar (Coord.). *Direitos Fundamentais e Cidadania*. São Paulo: Método, 2008. p. 31-37.

Souza esclarece que “reinventar a cidadania é tarefa urgente e imprescindível para que se permita construir uma sociedade responsável, preocupada e solidária com o próximo”.<sup>73</sup>

Aplicar políticas públicas adequadas revela-se uma forma de materializar os direitos fundamentais consagrados na Carta, de igualdade e liberdade a todos e participação democrática.

Muito mais do que exercer o direito de voto nas eleições periódicas, a cidadania deve, no conceito de Araújo, ser tratada como verdadeiro direito fundamental e vocacionada à proteção da dignidade da pessoa humana em todas as suas dimensões:

[...] possuem natureza poliédrica, prestando-se ao resguardo do ser humano na sua liberdade (direitos e garantias individuais), nas suas necessidades (direitos econômicos, sociais e culturais) e na sua preservação (direitos à fraternidade e à solidariedade).<sup>74</sup>

A sociedade contemporânea exige cidadãos ativos, aptos para agir no debate construtivo de ideias, por exemplo, aperfeiçoando a prestação jurisdicional, contribuindo para o desafogo do Poder Judiciário, conferindo participação, cooperação, com a finalidade de alicerçar uma estrutura que garanta os mais altos níveis de bem-estar social e de uma sociedade fraterna. Porém, estes ideais não os tornam isentos de tensões sociais, como defendido por Sarlet:

Embora a relação entre ambas as noções e princípios, igualdade e liberdade, assim como os direitos de igualdade e direitos de liberdade que lhes são correlatos, tal relação não é isenta de tensões, visto que, por um lado, a liberdade (e os direitos de liberdade) assegura ao indivíduo uma liberdade para a diferença e para a desigualdade, gerando um potencial conflito entre a pretensão de liberdade na esfera da vida social, por um lado, e por outro, uma exigência de igualdade social<sup>75</sup>.

---

<sup>73</sup> SOUZA, André Barbieri de. *A necessária reinvenção da cidadania: uma fundamental construção social*. In: FACHIN, Zulmar (Coord.). *Direitos Fundamentais e Cidadania*. São Paulo: Método, 2008. p. 31-37

<sup>74</sup> ARAUJO, Luiz Alberto David; NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. *Curso de Direito Constitucional*. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 110.

<sup>75</sup> SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Curso de Direito Constitucional*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 543.



O reconhecimento da dignidade humana como medida essencial dos direitos sociais implica na interligação de todas estas formas, de modo a proporcionar maior efetividade na tutela e na promoção dos direitos fundamentais, que configura a lógica do ordenamento jurídico em conceber especial proteção pelo sistema constitucional. Neste entendimento, Piovesan reconhece que o princípio da dignidade humana é núcleo básico e informador do ordenamento, conceituando “critério e parâmetro de valoração a orientar a interpretação e compreensão do sistema constitucional”.<sup>76</sup>

Os direitos humanos, além de cláusulas supremas, cuja fonte nasce das reivindicações advindas das manifestações da sociedade no campo moral e político, são denominados por alguns como direitos subjetivos públicos. Neste sentido, De Lucca afirma que “direitos humanos dão ensejo aos denominados direitos subjetivos públicos, sendo em especial o conjunto de direitos subjetivos que em cada momento histórico concretiza as exigências de dignidade, igualdade e liberdade humanas.”<sup>77</sup>

Partindo do pressuposto de que a igualdade e a liberdade não conflitam, posto que ambas asseguram a defesa dos valores na condição de direitos fundamentais da pessoa humana, podemos falar em conflito em complementação entre elas, posto que trazem o equilíbrio entre as posições fundamentais de todos os indivíduos.

Então, de acordo com o entendimento de Canotilho:

O princípio da igualdade está intrinsecamente ligado à liberdade individual, visto que constitui pressuposto para a uniformização dos regimes das liberdades individuais a favor de todos os sujeitos de determinado ordenamento jurídico”.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> PIOVESAN, Flávia. *Direitos Humanos e o princípio da dignidade da pessoa humana*. In: LEITE, George Salomão (Org.). *Dos Princípios Constitucionais - Considerações em torno das normas principiológicas da Constituição*. São Paulo, Malheiros, 2003. p. 192.

<sup>77</sup> DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cintia Rosa Pereira de (Coord.). *Direito & Internet III. Marco Civil da Internet (Lei 12.964/2014)* Tomo I. São Paulo: Quartier Latin, 2015. p. 172.

<sup>78</sup> CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003. p. 426.

Não só o acesso, mas também a participação nas políticas públicas, confere ao cidadão espécie de desenvolvimento humano na exata medida em que afasta todas as formas de exclusão possíveis como tentativas de solução individualista (autotutela), egoísta e coletivista (beneficiando determinados grupos em detrimento dos demais). Guerra explica que a solidariedade constitui uma atitude eticamente acertada no sentido de reduzir paulatina e seguramente a injusta exclusão e fazer partícipes dos bens terrenos, materiais e imateriais todos os homens, estes que são seus legítimos donos:

Há que se proceder a uma reordenação das políticas públicas, com a adequada e imprescindível participação sensível e solidária da sociedade civil na construção da paz, pressuposto necessário a uma eficaz garantia real dos direitos humanos e para a concreta materialização do regime democrático de direito.<sup>79</sup>

A sociedade está em plena transformação cultural e participativa, haja vista as mobilizações sociais que refletem o desejo de incorporação do indivíduo à sociedade à qual está inserido, exprimindo suas necessidades básicas de dimensões físicas e intelectuais. Essa espécie de capacitação no desenvolvimento das políticas públicas implantadas pelo Estado é a que confere o título de cidadão participativo perante uma sociedade. A responsabilidade solidária requer a devida atenção de todos, cidadãos e poder público, haja vista sermos todos responsáveis pela construção histórica de violações, exclusões e discriminações humanas que reproduzem, indubitavelmente, uma constante espécie de “anticidadania”. Guerra explica que a participação social é necessidade fundamental do ser humano e sua ausência cria e recria antagonismos espaciais, reverberando consequência: “degenerando-se em violência tanto na esfera pública quanto privada, pois são esferas absolutamente imbricadas e que se retroalimentam constantemente mantendo um *status quo* aparentemente imutável.”<sup>80</sup>

A cidadania está ligada à liberdade de expressão, ao acesso ao conhecimento e à informação, participação ativa na sociedade e nas políticas do Estado, valores estes que estão intimamente ligados aos princípios existenciais

---

<sup>79</sup> GUERRA, Sidney. *Direitos Humanos & Cidadania*. São Paulo: Atlas, 2012. p.14.

<sup>80</sup> Op. cit., p.14

fundamentais, como a dignidade da pessoa humana, e aos valores supremos para a convivência humana. Portanto, inexistente dúvida de que a cidadania é um direito fundamental, como pondera Souza:

Dessa maneira, entender a cidadania como direito fundamental é, também, proteger de forma objetiva a dignidade da pessoa humana, uma vez que não se tem vida digna sem a participação ativa nos rumos da própria história. Ao cidadão não se pode permitir um existir passivo, descompromissado com os próprios rumos<sup>81</sup>.

O Marco Civil da Internet, nome popular da Lei 12.965/2014, identificou a liberdade de expressão como fundamento principal ao disciplinar o uso da internet no Brasil, garantindo não só a liberdade de expressão como também a comunicação e a manifestação do pensamento, nos termos da dicção de seu artigo 3º, inciso I. Atualmente, a sociedade encontra-se na era da informação, que se caracteriza pelo desenvolvimento de tecnologias da informação e comunicação, destinadas à difusão de informação à distância.

A expressão sociedade da informação passou a ser utilizada nos primeiros anos desse século, como substituto para o conceito complexo de sociedade pós-industrial e como forma de transmitir o conteúdo específico do novo paradigma técnico-econômico, no qual a informação, sua manipulação e detenção constituíram a matéria-prima do desenvolvimento econômico, defendido por Scavone Junior:

[...] o termo “sociedade da informação” ganhou força. Todavia, convém ressaltar que o termo é vetusto e decorre de percepção, na década de sessenta, de que a sociedade se dirigia para uma situação de ruptura com o modelo industrial tradicional, passando a um novo patamar, no qual a informação, sua manipulação e detenção constituíram a matéria-prima do desenvolvimento econômico<sup>82</sup>.

Assim, numa perspectiva global, tal sociedade se caracteriza pela disseminação de processos produtivos, de comunicação, políticos e culturais que têm como instrumento fundamental as TICs (Tecnologias de Informação e

---

<sup>81</sup> SOUZA, André Barbieri de. *A necessária reinvenção da cidadania: uma fundamental construção social*. In: FACHIN, Zulmar (Coord.). *Direitos Fundamentais e Cidadania*. São Paulo: Método, 2008. p. 31-37.

<sup>82</sup> SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. *Manual da Arbitragem*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009. p. 206.

Comunicação) que possibilitam a comunicação e ampliam as possibilidades do virtual, potencializando ainda mais a utilização do cérebro do homem, como destacou Scavone Junior:

Portanto, assistir à televisão, falar ao telefone, movimentar a conta no terminal bancário e, pela internet, verificar multas de trânsito, comprar discos, trocar mensagens com o outro lado do planeta, pesquisar e estudar são hoje atividades cotidianas, no mundo inteiro e no Brasil. Rapidamente nos adaptamos a essas novidades e passamos – em geral, sem uma percepção clara nem maiores questionamentos – a viver na sociedade da informação, uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais<sup>83</sup>.

O acesso à informação constitui em valor fundamental de uma sociedade democrática e participativa, haja vista que a Sociedade Digital é uma sociedade de serviços em que a posse da informação prevalece sobre a posse de bens de produção. Existe hoje um processo muito grande e complexo de informação e de comunicação entre as pessoas interferindo na forma de convivência, envolvendo diversas maneiras, tais como troca abundante de mensagens, redes sociais, notícias, críticas, publicidades, lazer etc. Para Amaral:

A convivência é uma dimensão que está ligada de forma indelével à própria vida do ser humano. A necessidade de todos, como consequência da própria insuficiência de se viver só, faz ser imperativo e fundamental para a convivência do ser humano a comunicação interpessoal e social. A consequência disso é que a comunicação se torna um produto dessa interação. A história do homem é a de um ser que se comunica e que vive em grupo, participando de crenças e valores dos mais diversos.<sup>84</sup>

A Lei do Marco Civil da Internet, disciplinou em seu artigo 4º, inciso II, que a disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos. A massificação do uso da internet, como serviço de informação e informatização possibilita um aumento de

---

<sup>83</sup> SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. *Manual da Arbitragem*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009. p. 207-208.

<sup>84</sup> AMARAL, Sérgio Tibiriçá. *O direito de antena e a cidadania*. In: FACHIN, Zulmar (Coord.). *Direitos Fundamentais e Cidadania*. São Paulo: Método, 2008. p. 259-276.

competitividade global de comunidades antes marginalizadas, pela dificuldade de acesso à tecnologia, questão de inclusão social e digital.

Victor Hugo Pereira Gonçalves explica que a promoção das leis de internet no Brasil deverá promover o acesso à informação e ao conhecimento:

Na internet, os cidadãos devem ter acesso à massa de dados que são produzidos por e sobre ele, bem como aqueles que lhes fazem sentido e os autodeterminam como seres humanos. E como Marco Civil, não é necessária a regulamentação desses mandamentos, mesmo que seja relevante uma lei de proteção de dados pessoais.<sup>85</sup>

A Lei 13.709 de 2018, recém-sancionada, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

A inclusão social e digital passou a ser elemento preponderante para o exercício da cidadania, e a participação na construção de um bem comum, em verdadeira realização e concretização do Estado Democrático participativo.

É salutar que se aborde a questão do uso das novas tecnologias sob este aspecto, pois a exclusão digital acarreta a negativa de um direito que a cada dia se torna mais relevante, o direito de acesso à internet a todos, tendo a Assembleia Geral da ONU em 2011 se pronunciado determinando que o direito de acesso à internet é um direito humano, fundamental básico, tal como a água, a eletricidade e a saúde. O documento intitulado *Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression*, além de considerar o acesso à internet como direito humano, enfatiza a necessidade de uma maior proteção de dados e informações de seus

---

<sup>85</sup> GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. *Marco Civil da Internet Comentado*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 47-48.

Obs.: Em 14 de agosto de 2018, o Presidente da República do Brasil sancionou a Lei 13.709/2018 que dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei 12.965/2014.

usuários, em relação às arbitrariedades cometidas por agentes governamentais.<sup>86</sup>

O acesso à informação e ao conhecimento, à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos são aspectos polêmicos e atuais a serem enfrentados pelas legislações que regulamentam a questão, notadamente aos entes públicos, que devem se pautar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, insculpidos no artigo 37 da Constituição Federal, como deveres da Administração Pública direta ou indireta de quaisquer dos Poderes.

Sob este aspecto infraconstitucional, seguirá a próxima seção.

---

<sup>86</sup> RUE, Frank La. *Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion.* 2010. Disponível em: <<http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/14session/A.HRC.14.23.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2018.

#### 1.4 Marco Civil da Internet e a cidadania digital por meio dos MASCs

Segundo Marshall McLuhan, assim como a luz é, ao mesmo tempo, energia e onda, a automação elétrica une a produção, o consumo e o ensino num processo inextricável<sup>87</sup>. E é com base na afirmação de McLuhan de que a introdução de qualquer meio ou tecnologia implica em consequências pessoais e sociais, criando sucessivamente novos papéis de desempenho, que se traça o norte deste tópico.

Sociedade da informação é, em seus reflexos jurídicos, uma expressão que traduz um novo conceito de direitos humanos fundamentais, uma orientação internacional em busca do direito ao desenvolvimento por meio da interação da comunicação e da telemática, em uma nova era de informações em tempo real, com transmissão global e assimilação simultânea. Neste sentido, pondera Nunes de Souza:

A natureza jurídica da expressão “Sociedade da Informação” é tratar substancialmente de um direito humano fundamental reconhecido pelas comunidades internacionais, isto é, o direito à interação e ao desenvolvimento humano seguro pela nova comunicação e telemática virtual, de troca de bens e serviços, pois a soberania plena sobre todas as riquezas e recursos naturais (comunicação e interação humana) é direito inalienável à luz do art. 1º., item 2, da Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento de 1986.<sup>88</sup>

Aliada às novas tecnologias da informação e comunicação, a informação passou a ser tida como *commodity* e é o grande “produto” de uma economia que se pauta em discursos globalizantes capazes de agregar conglomerados cada vez maiores de consumidores dos serviços públicos, cidadãos por natureza. Assim, os entes públicos devem buscar a compatibilidade dos serviços de governo eletrônico com disponibilidade de terminais, sistemas operacionais e aplicativos para o acesso.

---

<sup>87</sup> MCLUHAN, Marshall. *Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem*. Título original: *Understanding Media: The Extensions of Man*. São Paulo: Cultrix, 1964. p. 393.

<sup>88</sup> SOUZA, Sérgio Iglesias Nunes de. *Lesão nos contratos eletrônicos na sociedade da informação: teoria e prática da juscibernética ao Código Civil*. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 20.

O artigo 25 da Lei do Marco Civil da Internet descreve estas aplicações como deveres do ente público, cabendo-lhe ainda promover a acessibilidade a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais, mentais, culturais e sociais, resguardando aspectos como sigilo e restrições administrativas e legais.

Neste ponto, é de fundamental importância ressaltar que o direito de liberdade de expressão, potencializado pelos diversos mecanismos de comunicação e a sua disseminação em rede (Facebook, WhatsApp e Twitter, entre outros) tem produzido certo conflito jurídico com outros direitos, como o da proteção da imagem e da reputação do indivíduo.

Para Patricia Peck, alguém que se utiliza da liberdade de expressão e acaba atingindo o direito subjetivo de outrem de cunho difamatório, além de infringir a lei, acabará por responder pelo dano causado:

Mas na sociedade na qual a moeda de troca passa a ser a informação, ou seja, em que os dados dos seus usuários passam a ter valor financeiro, cria-se um conflito natural entre o direito de acesso ao conteúdo e à própria proteção da privacidade. O que deve prevalecer? A proteção da intimidade ou o livre compartilhamento?<sup>89</sup>

Em todos os ramos e atividades, sejam elas de produção, processamento, transporte, distribuição e comercialização de conteúdo informacional, as tecnologias digitais exercem papel fundamental na potencialização de acesso, de produção e de distribuição de informações. Há evidente crescimento pelo uso cotidiano da multimídia interativa, da internet e das novas tecnologias da informação, fazendo surgir novos produtos e serviços destinados intensivamente a conceder acesso à informação.

O direito informacional recebeu, no Brasil, importante regulamentação pela Lei 12.965/2014, intitulada como Marco Civil da Internet, onde se estabeleceu diversos princípios e garantias, além de direitos e deveres para quem usa a internet no Brasil, em consonância com os já previstos na

---

<sup>89</sup> PINHEIRO, Patricia Peck. *Direito Digital*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 89-90.



Constituição Federal, porquanto, se complementam e se interagem harmonicamente, quando não se integram sistemática e juridicamente.

Ao disciplinar o uso da internet no Brasil e a proteção de dados, o Marco Civil da Internet, entrelaçada com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, procuraram atender aos princípios da garantia e liberdade de expressão, da comunicação da manifestação do pensamento, da proteção da privacidade, dos dados pessoais, da preservação e garantia da neutralidade de rede, da estabilidade, da segurança e funcionalidade, entre outros.

O obstáculo a ser superado reside pelo fato de nem sempre a liberdade de expressão e o direito à informação, em que pese sua base dogmática possuir respaldo positivado em nosso ordenamento jurídico, sejam exercitados pelos cidadãos que seriam os destinatários diretos deste recurso.

O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania. Por essa razão, os governos devem concretizar políticas públicas com a finalidade de tratar do assunto, notadamente quanto ao direito a informação e ao conhecimento. Neste viés, a Lei 12.965/14 deu especial atenção, já que tratou o tema de acesso à informação ao conceituar a neutralidade da rede<sup>90</sup>, em seu artigo 3º, inciso IV, como princípio técnico de proteção da privacidade e dos dados pessoais, obstando que provedores de acesso à internet e outros (empresas de telecomunicações, por exemplo) tenham controle indevido sobre os dados pessoais dos usuários, influenciando na sua navegabilidade (direito de ir e vir no ambiente virtual), bem como nas escolhas que faz e os conteúdos que acessa, obtendo ilicitamente as informações que são produzidas, pretendendo, desta forma, preservar e garantir privacidade.

Se a Constituição Federal já preceituava e regulamentava os princípios norteadores do direito, privado e público, pelo acesso à informação, a aprovação do Marco Civil da Internet aparece como lei referente à utilização da internet como exercício da cidadania participativa pelo meio informacional, aplicada pelo

---

<sup>90</sup> A neutralidade da rede requer que a Internet seja mantida como uma plataforma aberta, onde os provedores de acesso tratem todos os conteúdos, aplicações e serviços de forma igual, sem discriminação. Disponível em: <<https://www.thisisnetneutrality.org/>>. Acesso em: 01 mai. 2018.

governo, o que se estaria a falar em um verdadeiro exercício da **cidadania digital**, na exata medida que a sociedade da informação amplia a possibilidade da participação do cidadão nos negócios do Estado, como constou na explanação de Siqueira Jr.: “De outra feita, nessa relação com o Estado, fala-se em cidadania digital, na medida em que a sociedade da informação amplia a possibilidade da participação nos negócios do Estado”.<sup>91</sup>

Esta mesma linha, adota Gonçalves, ao tratar dos novos direitos e formas de regulação do direito à informação na sociedade informacional:

Os riscos tecnológicos facilitam a politização da vida social e econômica, conduzindo ao questionamento das formas centralizadas e hierarquizadas de exercício de poder típicas da administração público-estatal e à reclamação de processos decisoriais mais negociados e participados pelos cidadãos. A era da internet traz a possibilidade da maior participação democrática.<sup>92</sup>

A igualdade de oportunidade para todos com acesso aos recursos básicos é dever do Estado, diante de uma sociedade pós-moderna e reflexo da globalização, portanto, se é dever do Estado, deve-se aplicar políticas públicas por meio da criação das condições nacionais e internacionais do direito ao desenvolvimento pelo uso da internet e, ainda, tornar-se cidadão digital. Trata-se de verdadeira necessidade dos indivíduos em terem o poder de autorregulamentação e socialização virtual, exercendo sua participação ativa nos negócios do Estado. Neste contexto, alinha-se Souza em traçar uma relação íntima entre a ética e o poder na sociedade da informação:

Em um sociedade pós-modernidade, a utopia dos mercados livres e da globalização se torna a grande referência mundial. A capacidade de produzir mais e melhor não cessa de crescer, gerando nesse progresso também o desemprego, a exclusão social e digital, a pauperização e o subdesenvolvimento em grande escala, com aumento das desigualdades sociais – daí a utopia. Na fase atual do capitalismo, auxiliado pela mutação das diversas técnicas, surge uma nova ideia de atuação do Estado. A classe dirigente, com influência e poder real de decisão, já não é mais constituída por políticos, mas por executivos de

---

<sup>91</sup> SIQUEIRA Jr., Paulo Hamilton. *Direitos Humanos e Cidadania Digital*. In: De LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cintia Rosa Pereira de (Coord.) *Direito & Internet III – Tomo I. Marco Civil da Internet Lei 12.965/2014*. São Paulo: Quartier Latin, 2015. p. 171-185.

<sup>92</sup> GONÇALVES, Maria Eduarda. *Direito da Informação: novos direitos e formas de regulação na sociedade da informação*. Coimbra, Portugal: Almedina, 2009. p. 9.

empresas, altos funcionários públicos e dirigentes de órgãos profissionais, sindicais, políticos, confessionais.<sup>93</sup>

Para ensejar a necessária amplitude da informação do conhecimento, consagrando a participação democrática dos indivíduos, será dever imperativo do Estado implementar a criação, disponibilização e fomentação de espaços urbanos, por meio de núcleos participativos da sociedade civil,

À guisa de exemplos, a criação de sítios digitais disponibilizados às pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que possam fazer valer o direito de agir, notadamente de cunho subjetivo. Estes podem se tornar ferramentas eletrônicas disponibilizadas pelas TICs, cujo objetivo será alcançar e proporcionar a propositura de métodos alternativos para a resolução de seus conflitos, seja por qual método for, a mediação na área privada ou a arbitragem na área pública, buscando a participação ativa da cidadania digital.

Desse modo, pode-se entender que os avanços obtidos por meio da sociedade da informação podem ser pontos positivos para o desenvolvimento social, participação popular, exercício das liberdades de expressão e da informação e, principalmente, exercício da cidadania como forma de acesso à justiça pela plataforma digital.

Os atores envolvidos nesta participação ativa, quer seja o cidadão em busca do alcance de seu ideal de justiça, que se exterioriza pela participação popular, quer seja a contribuição do Estado, devem total obediência aos princípios inerentes à administração pública elencados no caput do artigo 37 da Constituição Federal. A Administração Pública deve propiciar os meios adequados, estruturais, tecnológicos, físicos e instrumentais para o exercício da cidadania digital. Disponibilizar o espaço urbano eficaz, criando locais de acesso à justiça, para o pleno exercício das liberdades de expressão, informação e pelo uso das novas tecnologias. Deve, ainda, fornecer um novo modelo de produto ou serviço público de relevância social, eficiente, alcançando todas as regiões,

---

<sup>93</sup> SOUZA, Sérgio Iglesias Nunes de. *Lesão nos contratos eletrônicos na sociedade da informação: teoria e prática da juscibernética ao Código Civil*. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 41-42.

das mais até as menos desenvolvidas, podendo se utilizar da contribuição de parcerias público-privadas para o fomento e o desenvolvimento de suas políticas públicas.

Ao assim estabelecer, estará dando voz ao objetivo traçado no Marco Civil da Internet que é o direito a acesso à internet a todos e o direito constitucional de acesso à justiça e da garantia da razoável duração do processo, já reconhecidos como direitos humanos e princípios de índole constitucional reguladores do Estado Democrático, agora capaz de ser exercido pela democracia informatizada.

Noberto Bobbio, por outro lado, não acreditava em uma democracia informatizada, discursando:

A hipótese de que a futura computadorcracia, como tem sido chamada, permita o exercício da democracia direta, isto é, dê a cada cidadão a possibilidade de transmitir o próprio voto a um cérebro eletrônico, é uma hipótese absolutamente pueril. A julgar pelas leis promulgadas a cada ano na Itália, o bom cidadão deveria ser convocado para exprimir o seu próprio voto ao menos uma vez por dia. O excesso de participação, produto do fenômeno que Dahrendorf chamou depreciativamente de cidadão total, pode ter como efeito a saciedade de política e o aumento da apatia eleitoral. O preço que se deve pagar pelo empenho de poucos é frequentemente a indiferença de muitos. Nada ameaça mais matar a democracia que o excesso de democracia.

94

Não nos parece ser a atual vertente da cidadania digital. O ambiente informacional proposto pela internet, dentro do que se conceitua liberdade de expressão e livre democracia participativa, reveste-se de verdadeiro canal onde as pessoas, os cidadãos, os indivíduos expressam e se envolvem particularmente em seus conteúdos e práticas participativas de índole democrática. Para Gonçalves, ao discorrer sobre a manifestação informacional por meio dos ambientes criados e dispostos em rede, assevera:

Para o Marco Civil, a internet é a nova Ágora grega ou Fórum Romano, uma praça virtual que reúne a todos que queiram se manifestar sobre a pólis ou o Estado. É o lugar da manifestação e da liberdade. A liberdade de expressão na internet, nesse sentido, é a dimensão

---

<sup>94</sup> BOBBIO, Norberto. *O Futuro da Democracia - Uma defesa das regras do jogo*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1984. p. 39.

extrínseca da democracia digital. É o princípio de afirmação de todas as cidadanias reunidas em participação direta, o cidadão “total”.<sup>95</sup>

O próprio preâmbulo da Constituição da República Federativa do Brasil fixou como enunciado a instituição de 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.

Os métodos alternativos de solução de conflitos, a fomentar maiores debates acadêmicos, cumprem o papel institucional previsto na Constituição Federal de trazer e disponibilizar ao cidadão detentor de direitos e deveres e, principalmente, sujeito de direitos, forma alternativa de pacificação social, sem a necessidade de judicializar a sua contenda, sem a necessidade do pronunciamento jurisdicional de mérito sobre a questão.

É fato incontroverso que grande parte da população sequer tem acesso à rede de internet, televisão e posse de telefone móvel celular para o uso pessoal. Recente pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, o Brasil tem 116 milhões de pessoas conectadas à internet, o equivalente a 64,7% da população, sendo estes dados captados no ano de 2016 e divulgados em fevereiro de 2018.<sup>96</sup> Sobejam relevantes 33% da população, aproximadamente, permanecendo à margem desta revolução informacional, sejam por qual motivo se apresenta (inexistência ou impossibilidade de acesso, informação ou fornecimento da tecnologia), e o desafio é trazer por meio da participação do poder público este acesso e fornecimento da tecnologia.

---

<sup>95</sup> GONÇALVES. Victor Hugo Pereira. *Marco Civil da Internet Comentado*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p.7.

<sup>96</sup> BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Tabela - Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal*. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/sociais/saude/9127-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios.html?edicao=10500&t=resultados>>. Acesso em: 25 out. 2018.

É bem verdade que o principal personagem da participação democrática é o povo e sua participação ativa é o desafio proposto, proporcionando por meio do uso das novas tecnologias e ferramentas obtidas por meio da sociedade da informação, contribuir de forma eficiente para o desenvolvimento do exercício da cidadania participativa potencializando a democracia e a efetivação dos direitos humanos, alcançando o bem comum esperado por todos, como direito social a ser exercido e efetivado.

É dever do Estado promover ações institucionais que resultem na concretização dos ideais constitucionais que respeitem a tutela dos direitos sociais como, por exemplo, implementar por meio das TICs, plataformas digitais de acesso aos MASCs que são cobradas do Governo.

Assim, a disponibilização de uma plataforma digital aos cidadãos, para que se utilizem destas ferramentas para resolverem seus conflitos, revela-se forma adequada e viável de se promover a justiça social.

Em outra ponta, temos, por exemplo, os mediadores e árbitros, devidamente capacitados e previamente credenciados pelo órgão ou ente estatal, para a prática e aplicação técnicas não adversariais, com a possibilidade de utilização destes recursos tecnológicos para uma mediação ou arbitragem à distância, por exemplo.

Nesse sentido, Barreto Júnior, explicita sobre a interpretação da norma constitucional, quanto à efetividade dos direitos fundamentais:

Neste raciocínio, Ingo Sarlet (2006: *passim*) defende que a efetividade dos direitos fundamentais está restrita ao que se denominou “reserva do possível”, que abrange tanto a possibilidade do Estado em face de sua limitação, principalmente em decorrência de sua capacidade econômica, legislativa e administrativa, quanto o poder de disposição por parte do destinatário da norma, no que se refere à proporcionalidade da prestação, em especial no tocante à sua exigibilidade. Neste mesmo sentido, torna-se oportuno se amparar na reflexão de Flávia Piovesan que sustenta que o alcance universal dos direitos humanos é mitigado pelo largo exército de excluídos, que se tornam supérfluos em face do paradigma econômico vigente, vivendo mais no “Estado da Natureza” que propriamente no “Estado Democrático de Direito” (PIOVESAN: 2002. p. 64). Assim, os autores sustentam que a disposição e habilidade do Estado serão

determinantes para o sucesso de posturas ativas presentes nos direitos humanos.<sup>97</sup>

Esta abordagem fulcral reitera a necessidade de se implementar, cada vez mais, a obtenção da utilização dos métodos alternativos de solução de conflitos, como viés desafogador da prestação jurisdicional, haja vista a inexorável crise do Estado grafada pela inoperabilidade, lentidão, burocratização, ausência de insumos e material humano, o que fere o princípio constitucional da razoável duração do processo, como Mendes afirma:

Em razão do aumento crescente na propositura de ações judiciais, para se resolver através do Poder Judiciário controvérsias das mais diferentes origens, tanto entre pessoas físicas e jurídicas, quanto entre entes públicos e privados, verifica-se já há algum tempo um estado de congestionamento de processos judiciais inversamente proporcional à qualidade, à celeridade, e à efetividade que se espera da prestação jurisdicional<sup>98</sup>.

Ao analisarmos o relatório emitido pelo Conselho Nacional de Justiça, denominado “Justiça em Números 2018”<sup>99</sup>, alguns dados revelam-se alarmantes. De início, aponta a pesquisa que, em média, existe apenas um magistrado para cada 471 quilômetros quadrados e somente 8,21 juízes para cada 100.000 habitantes.

Entretanto, de acordo com o relatório, entre os anos de 2009 e 2017, as ações judiciais tiveram crescimento de 31,9% e, em média, a cada cinco brasileiros dois demandam judicialmente.

Estes dados sugerem uma ilação: de que a os MASCs são de extrema relevância para desafogar o Poder Judiciário, pois o relatório noticia que pelo

---

<sup>97</sup> BARRETO JUNIOR, Irineu Francisco; MARGATO, L. R. S.; QUEIROZ, M. V. *Eficácia dos Direitos Humanos na Sociedade da Informação*. Revista Digital Constituição e Garantia de Direitos (UFRN), v. 7, p. 1-15, 2014.

<sup>98</sup> MENDES, Gustavo Catunda. *A conciliação como forma consensual de resolução de conflitos e de acesso à ordem jurídica justa e efetiva*. In: VELOSO, Roberto Carvalho; SILVA, Fernando Quadros da (Org.). *Justiça Federal: estudos doutrinários em homenagem aos 45 anos da AJUFE*. Belo Horizonte: D'Plácido, 2017. p. 123-138.

<sup>99</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2017*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2018.

uso destes métodos 12,1% dos processos já foram solucionados no Poder Judiciário.

Esta proporção tende a aumentar gradativamente e serve para atestar a emergência de se estabelecer uma nova cultura jurídica no País, para dar voz ao diálogo em detrimento do litígio.

O uso da internet, em conjunto com a disponibilidade informacional alcançada pelas TICs, propicia o pleno alcance à justiça procurada pelo cidadão, em territórios mais longínquos e rincões deste Brasil, diminuindo as barreiras territoriais, empecilho de alcance da justiça para grande parte da população que reside fora dos grandes centros.

A cidadania digital a ser promovida neste modelo, o que se defende neste trabalho, pugna-se por ser viabilizada pelo Estado. Fundamentos existem, pois encontra respaldo dentro de um ambiente da sociedade da informação e na própria tutela constitucional prevista no artigo 37 da Carta Magna.

Isto porque consubstancia a mais elevada expressão do consenso social quando se tem, de um lado da balança, valores básicos a serem assegurados perante o Estado Democrático Social e, do outro, o parâmetro imposto para o cumprimento destes princípios, que dependem das possibilidades reais, fáticas extraídas das circunstâncias concretas (demanda) e as possibilidades jurídicas existentes a respaldarem a aplicação (fundamento legislativo).

O artigo 37 da Constituição Federal elenca cinco princípios do Direito Administrativo e de singular submissão do Estado como a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. O próprio artigo 2º da Lei de Processo Administrativo (Lei 9.784/1999) trata dos seguintes princípios: legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditoriedade, segurança jurídica, interesse público e eficiência. Já no âmbito do Estado de São Paulo, a Constituição Estadual de 05 de outubro de 1989 acrescenta, além da legalidade, impessoalidade, moralidade



e publicidade, os princípios da razoabilidade, finalidade, motivação e interesse público.

A Lei Estadual 10.177/1998, que trata do processo administrativo em São Paulo, elenca os seguintes princípios no artigo 4º de seu texto: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, interesse público e motivação, pois, sob este fundamento legal dos princípios da administração pública, há de existir espaço e campo legislativo para a implantação de políticas públicas, como corolário das normas fundamentais e constitucionais de um Estado Democrático que se dedica ao direito fundamental de uma sociedade fraterna e justa.

A supremacia do interesse público é postulado de Direito Administrativo em que se funda todo o direito público, já que conceitualmente se parte de uma relação vertical do Estado em relação aos cidadãos, posto que as atividades administrativas são desenvolvidas pelo Estado para benefício da coletividade. Carvalho Filho defende que, mesmo quando age em vista de algum interesse estatal imediato, o fim último de sua atuação deve ser voltado para o interesse público, pois:

Desse modo, não é o indivíduo em si o destinatário da atividade administrativa, mas sim o grupo social num todo. Saindo da era do individualismo exacerbado, o Estado passou a caracterizar-se como o Welfare State (Estado/bem-estar), dedicando-se a atender o interesse público. Logicamente, as relações sociais vão ensejar, em determinados momentos, um conflito entre o interesse público e o interesse privado, mas, ocorrendo esse conflito, há de prevalecer o interesse público.<sup>100</sup>

Em contrapartida, o direito privado é estabelecido entre as relações jurídicas na ótica da horizontalidade, ou seja, da igualdade entre os sujeitos e interesses entre os particulares e não na verticalidade como ocorre no direito público.

---

<sup>100</sup> CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. São Paulo: Atlas, 2012. p. 32.

Daí se revela muito mais fácil, por exemplo, mediar conflitos civis, advindos das relações privadas (*civitatis*), como os que são distribuídos no âmbito do Direito das Famílias, do que propor uma arbitragem no âmbito da administração pública, constituída basicamente por direito indisponível, frente ao inexorável interesse coletivo e à sociedade como, por exemplo, questões tributárias.

Mas, indubitavelmente, as relações do Estado são exorbitantes do direito comum, pois visam o interesse geral, direito potestativo, característica do poder administrativo<sup>101</sup>, e encontram alicerce nas prerrogativas que lhes são atribuídas, para o fim de permitir que o Estado alcance sua finalidade.

Desta forma, a busca pela limitação do poder do governante passa pelas modalidades de poder como: poder discricionário, que avalia a conveniência e a oportunidade dos atos que irá praticar na qualidade de administrador dos interesses coletivos; poder regulamentar, que tem a capacidade de editar leis indispensáveis à sua efetiva aplicabilidade; poder vinculado, que confere algumas atividades administrativas, cuja execução fica inteiramente definida na lei, e, por último, o poder de polícia, que Caetano define como:

É o modo de atuar da autoridade administrativa que consiste em intervir no exercício das atividades individuais suscetíveis de fazer perigar interesses gerais, tendo por objeto evitar que se produzam, ampliem ou generalizem os danos sociais que a lei procura prevenir.<sup>102</sup>

A relativização do poder estatal parece ser, verdadeiramente, a idiosincrasia do indivíduo que luta pela garantia dos seus direitos fundamentais, no mais puro exercício do constitucionalismo<sup>103</sup>, e de uma visão pretensamente modernista, como ponderou Carvalho Filho:

Se é evidente que o sistema jurídico assegura aos particulares garantia contra o Estado em certos tipos de relação jurídica, é mais evidente

---

<sup>101</sup> NOHARA, Irene Patrícia. *Direito Administrativo*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 58-59.

<sup>102</sup> CAETANO, Marcelo. *Princípios Fundamentais do Direito Administrativo*. Rio de Janeiro: Forense, 1977. p. 339.

<sup>103</sup> O constitucionalismo é, no plano político e social, a luta da sociedade para regradar a atuação do governante, impondo-lhe limites e deveres, e fixar os direitos básicos do homem em face do Estado.

ainda, que, como regra, deva respeitar-se o interesse coletivo quando em confronto com o interesse particular.<sup>104</sup>

### Sobre as constituições, pondera Habermas:

As constituições modernas devem-se a uma ideia advinda do direito racional, segundo a qual os cidadãos, por decisão própria, se ligam a uma comunidade de jurisconsortes livres e iguais. A constituição faz valer exatamente os direitos que os cidadãos precisam reconhecer mutuamente, caso queiram regular de maneira legítima seu convívio com os meios do direito positivo.<sup>105</sup>

Defende-se aqui, no entanto, um novo modelo para o direito público, já que a atividade administrativa caracteriza-se pelo exercício de função que abrange o dever de buscar, no interesse da coletividade, o atendimento das finalidades legais. Há que se inverter o binômio poder-dever para DEVER-PODER, pois segundo Bandeira de Mello:

As prerrogativas que exprimem a supremacia do interesse público não são manejáveis ao sabor da Administração, que detém tão somente poderes instrumentais, isto é, poderes que são conferidos para propiciar o cumprimento do dever a que estão ligados.<sup>106</sup>

Reitera-se discutir a relativização da supremacia do interesse público quando se aborda a questão sob a ótica da utilização dos MASCs – Meios Alternativos de Solução de Conflitos, pois tal supremacia deve sim orientar o legislador e o aplicador da lei, mas não obstar a realização de consensos próprios e objetivos que pretendam construir a solução pacificadora da questão, ainda que na doutrina rígida do Direito Administrativo isto pareça impossível, como defende Nohara:

A atuação do administrador não pode se desviar da supremacia do interesse público. O agente público não deve dar maior importância aos interesses particulares, sejam os próprios ou de terceiros, em detrimento da consecução do interesse público, sob pena de desvio de finalidade e de caracterização da improbidade administrativa, entre outras consequências possíveis.<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. São Paulo: Atlas, 2012. p. 32

<sup>105</sup> HABERMAS, Jürgen. *A Luta por Reconhecimento no Estado Democrático de Direito*. In: *A inclusão do outro: estudos de teoria política*. São Paulo: Loyola, 2002. p. 229-268.

<sup>106</sup> BANDEIRA DE MELLO, Celso Antonio. *Curso de Direito Administrativo*. São Paulo: Malheiros, 2008. p. 98.

<sup>107</sup> NOHARA, Irene Patrícia. *Direito Administrativo*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 59-60.

Porém, deve-se pensar em certas relativizações destes princípios que mitigam a atuação do poder público, que eles mais prejudicam do que auxiliam o interesse da coletividade como, por exemplo, em um dano ambiental de grandes dimensões, v.g. “Desastre de Mariana”, pois o que é mais relevante para o Direito Ambiental é a busca da efetividade da reparação, quando possível, pelo dano ambiental. A executoriedade da multa imposta ao poluidor-pagador “SAMARCO” encontra-se inoperante na atual conjuntura, já que da multa aplicada em 2015 no valor de R\$ 205 milhões pela catástrofe ambiental<sup>108</sup> - a empresa autuada somente pagou o percentual de 1%, conforme noticiado na mídia.<sup>109</sup>

Deste exemplo, questões preponderantes surgem para o debate, tais como: a responsabilidade, a destinação e a utilidade deste valor, ou a efetiva reparação do dano com a preservação, recuperação e manutenção do meio ambiente de modo a restabelecer a sadia qualidade de vida e como alcançar efetividade diante de um desastre ambiental de tamanha importância.

Na tragédia ambiental mencionada, a utilização dos MASCS poderia fomentar o debate e a conscientização ambiental a todos os envolvidos, uma vez que uma solução consensual seria primorosa para minimizar os impactos ambientais já provocados e causados de forma permanente.

Nesse aspecto, submetendo a questão litigiosa sob os auspícios da mediação ou até mesmo da arbitragem, caberia apenas ao Poder Judiciário a atribuição de realizar o controle de constitucionalidade de atos normativos que violem os princípios constitucionais, no caso da mediação, como a homologação do acordo, e no caso da sentença arbitral, apenas no tocante aos casos de anulabilidade da sentença arbitral que estão descritos em “*numerus clausus*” no artigo 32 da Lei 9.307/96, que versam sobre invalidades da sentença arbitral.

---

<sup>108</sup> BRASIL. Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis. Disponível em: <<https://www.ibama.gov.br/noticias/66-2015/213-mineradora-samarco-e-multada-em-r-250-milhoes-por-catastrofe-ambiental>>. Acesso em: 25 out. 2018.

<sup>109</sup> BRASIL. El País, o jornal global. Disponível em: <[https://brasil.elpais.com/brasil/2017/08/08/politica/1502229456\\_738687.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2017/08/08/politica/1502229456_738687.html)>. Acesso em: 25 out. 2018.

Neste sentido, o Sistema Tribunal Multiportas<sup>110</sup>, após a Resolução 125/2010 surge como tribunal inovador da ordem jurídica, já que se funda no objetivo de alcançar a solução de conflitos de forma pacificadora entre as partes, principalmente, a satisfação das necessidades e pretensões invocadas por elas. Na análise de Cahali, este tribunal possui a seguinte identificação:

*Tribunal Multiportas* é um sistema pelo qual o Estado coloca à disposição da sociedade alternativas variadas para se buscar a solução mais adequada de controvérsias, especialmente valorizados os mecanismos de pacificação (meios consensuais), e não mais restrita a oferta ao processo clássico de decisão imposta pela sentença judicial. Cada uma das opções (mediação, conciliação, orientação, a própria ação judicial contenciosa etc.), representa uma “porta”, a ser utilizada de acordo com a conveniência do interessado, na perspectiva de se ter a maneira mais apropriada de administração e resolução de conflito.<sup>111</sup>

Portanto, o principal objetivo deste Tribunal é fomentar processos de cunho autocompositivos, com o auxílio de um terceiro facilitador, capacitado na técnica e na formação, a fim de demonstrar a viabilidade de construir em conjunto a melhor solução alcançada para resolução do problema, da forma consensual. Revela-se, portanto, verdadeiro dinamizador das relações subjetivas interpessoais e serve como fortalecedor do tecido social.<sup>112</sup>

A disponibilização de Tribunais Multiportas, como dever do Estado de aplicar políticas públicas de acesso à justiça sem se valer da judicialização de processos, é o desafio proposto ao pesquisador do Direito, que veremos na seção seguinte.

---

<sup>110</sup> O Sistema Multiportas oferecido pelo Estado tem origem no modelo norte-americano “multidoor courtroom”, pelo qual o Judiciário, em última análise, deve ser o gestor do conflito, indicando o meio mais adequado para a sua solução, mesmo que não seja através da sentença judicial, Cf. a respeito, Marco Antonio Garcia Lopes Lorencini, “*Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada*”. São Paulo: Gen-Método, 2013. p. 73

<sup>111</sup> CAHALI, Francisco José. *Curso de Arbitragem: Mediação · Conciliação · Tribunal Multiportas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018. p. 67.

<sup>112</sup> SOARES, Juliane Nunes. *Sistema Tribunal Multiportas - Em que medida o Sistema Tribunal Multiportas ameniza a crise do judiciário brasileiro?* Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/55910/sistema-tribunal-multiportas>>. Acesso em: 20 maio 2018.

### 1.5 Uma reflexão sobre os Tribunais Multiportas e o dever do poder público aplicar políticas públicas

A Declaração Universal dos Direitos do Homem, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU), em 10 de dezembro de 1948, tem disposição expressa em seu artigo 8º, no sentido de que todo homem tem direito a receber, dos tribunais nacionais competentes, remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei. Por sua vez, a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969<sup>113</sup>, estabelece no art. 8.1 que:

Toda pessoa tem direito a ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza.

O objetivo desta seção é discutir o Tribunal Multiportas como instrumento capaz de contribuir para a ampliação do acesso à Justiça e o aprimoramento do sistema de resolução de conflitos no Brasil e, conseqüentemente, a redução de processos judiciais por meio da mediação pré-processual, processual e da arbitragem.

A reforma pela qual passou o Poder Judiciário nos últimos anos culminou com a elaboração do novo Código de Processo Civil – Lei 13.105/2015 e da Lei 13.140/2015, de Mediação, estes atos normativos surgem como verdadeiros incentivadores da mediação processual, bem como instituíram a mediação no curso do processo e antes do processo (a fase pré-processual) e a criação de um novo auxiliar da justiça, na figura do mediador judicial, quando institui o dever dos tribunais em criar centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e

---

<sup>113</sup> BRASIL. Procuradoria Geral do Estado de São Paulo. *Convenção Americana de Direitos Humanos*. Disponível em: <<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/instrumentos/sanjose.htm>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Também neste sentido, a edição de uma lei totalmente voltada para a mediação, Lei 13.140/2015, vem dar guarida ao direito de vanguarda que busca aplicar os métodos alternativos de solução de conflitos ao dispor sobre a mediação pré-processual e processual entre particulares como meio de solução de conflitos e sobre a autocomposição de conflitos, inclusive no âmbito da administração pública, para que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios possam criar câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, no âmbito dos respectivos órgãos da Advocacia Pública.

E, ainda, a recente alteração por qual passou a Lei da Arbitragem - Lei 13.129/2015 que alterou a Lei 9.307/1996 foi instrumento legislativo indispensável para o exercício da democracia e para o desenvolvimento econômico e social do Brasil, traduzidas em duas pedras angulares bem definidas, tais como: i) produzir lideranças sociais e judiciais capazes de tornar possível a capacitação multidisciplinar e a viabilidade da busca da autocomposição fora das paredes dos fóruns e dos tribunais, sem deixar de aplicar as leis e gerenciar os fins institucionais dos órgãos competentes e ii) avaliar por meio de estudos e estatísticas o impacto social, econômico e democrático que se alcança pela utilização dos MASCs perante os Tribunais Multiportas, influenciando diretamente e impactando na (des) necessidade de um pronunciamento jurisdicional de mérito, por meio de uma sentença proferida por um juiz.

No Tribunal Multiportas, os próprios envolvidos, com o auxílio de um mediador ou árbitro, colocam suas necessidades, pretensões, objetivos e interesses e procuram de comum acordo alcançar a melhor decisão a respeito do problema debatido. Como nas palavras de Kazuo Watanabe:

O objetivo primordial que se busca com a instituição de semelhante política pública é a solução mais adequada dos conflitos de interesses, pela participação decisiva de ambas as partes na busca do resultado que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça coexistencial. A redução do volume de

serviços do Judiciário é mera consequência desse importante resultado social.<sup>114</sup>

Ao assim conceituar, deve-se prestigiar as formas alternativas de solução de conflitos, não apenas como instrumento de pacificação da sociedade, mas também como verdadeiro funil das demandas passíveis de judicialização, com importante instrumento de operacionalidade, que é o Tribunal Multiportas, seja por meio da negociação, conciliação ou mediação, realizadas em espaços específicos para esta finalidade, seja por meio de câmaras privadas devidamente homologadas e sob a fiscalização do Poder Judiciário, ou mesmo por meio do instituto da arbitragem, levando ao Tribunal Arbitral a questão litigiosa, desde que haja a cláusula compromissória de instituição de arbitragem no instrumento que vincula as partes.

Exemplo de tecnologia da informação e comunicação (TIC) à disposição do cidadão como fomentador de justiça e cidadania participativa é o aplicativo ConciliaApp, que foi apresentado no mês de novembro de 2018 durante a "Semana pela Paz em Casa" realizada na comarca de São José.

Desenvolvido pelo Juizado Especial Criminal e de Violência Doméstica e Familiar da referida comarca, o ConciliaApp tem como objetivo orientar as pessoas sobre o que acontece em uma audiência de conciliação e disponibiliza um teste para que as mulheres possam identificar se estão ou não em uma relação abusiva.

Além de ser bastante instrutivo, o aplicativo mostra a necessidade de reflexão sobre o que acarretou aquela situação de conflito entre as partes, a importância de escutar o outro, dialogar e expor o que é necessário que a outra parte faça para que a convivência social seja restaurada.

A percepção de criar um mecanismo que estivesse ao alcance de todos e que trouxesse esta possibilidade de interação e reflexão entre as partes para

---

<sup>114</sup> WATANABE, Kazuo. *Cultura da sentença e cultura da pacificação*. In: MORAES, Maurício Zanoide; YARSHELL, Flávio Luiz (Coord.). *Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover*. São Paulo: DPJ, 2015. p. 384-390.



a solução do conflito de forma amigável foi da magistrada Lilian Telles de Sá Vieira e seus servidores, assim ponderando:

Identificamos que as pessoas chegavam tensas e desinformadas nas audiências de conciliação e realizamos várias iniciativas até desenvolvermos o aplicativo. Começamos com um áudio, mudamos o formato da sala de audiência e aumentamos o tempo das conciliações. A nossa intenção é aumentar a conexão com as pessoas que estão em conflito, passar o maior número de informações e direcioná-las para os serviços que já estão à disposição na rede de apoio<sup>115</sup>.

A ideia de lançar este aplicativo veio ao encontro da necessidade de se desenvolver programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição para acelerar o processo de resolução de conflitos. Desde a implantação do novo formato, as audiências que resultaram em conciliação subiram de 50% em setembro para 75% em novembro.

Para o Promotor de Justiça, Alexandre Lemos, presente durante a apresentação do aplicativo ConciliaApp, com as redes sociais mais presentes em suas vidas, diz que “a mulher que tem medo e não consegue identificar a violência sofrida, que pode não ser especificamente física, mas patrimonial e moral, pode buscar mais esclarecimentos sobre sua própria situação”. O aplicativo, segundo ele, possibilita à mulher se posicionar diante de uma situação de violência e buscar apoio.

Sem sombra de dúvidas, o referido aplicativo veio contribuir significativamente para agilizar a solução dos litígios, uma das funções do “Tribunal Multiportas” que foi criado para assegurar ao juiz e às partes o direito de justiça e cidadania e, ao mesmo tempo, ampliar a prestação jurisdicional.

Outro exemplo do bom funcionamento de um Tribunal Multiportas são os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadanias - CEJUSCs, como já citamos em seções anteriores, que têm apresentado resultados satisfatórios de audiências de mediação e conciliação. De acordo com dados do CNJ - Conselho

---

<sup>115</sup> AASP - Associação dos Advogados de São Paulo. Disponível em: <[https://aplicacao.aasp.org.br/aasp/imprensa/clipping/cli\\_noticia.asp?idnot=28076](https://aplicacao.aasp.org.br/aasp/imprensa/clipping/cli_noticia.asp?idnot=28076)>. Acesso em: 04 dez. 2018.

Nacional de Justiça, em 2017 foram realizadas mais de 250 mil sessões de conciliação no Estado de São Paulo, sendo que metade delas terminou em acordo.

Com certeza, o CEJUSC é um excelente exemplo de como o sistema multiportas é uma medida boa e eficiente para o Judiciário. A adoção de um sistema multiportas é uma forma de modernizar o Judiciário, tornando-o célere, eficiente e mais acessível, além de estimular os métodos consensuais incentivando a população para que saiba utilizar os procedimentos.

Contudo, a chave para esta mudança necessária e a modernização da Justiça está nas mãos invocadores do Direito, tanto extrajudicial como judicialmente, que carregam o ônus do aperfeiçoamento para se adaptarem ao Tribunal Multiportas.

Segundo Juliane Nunes Soares, o referido Tribunal foi Instituído pelo professor de Direito da Universidade de Havard, Frank Sander, e não serve apenas para direcionar os processos que chegam ao Judiciário para os mais adequados métodos de resolução de conflitos, mas também para economizar tempo e dinheiro tanto para as Cortes de Justiça quanto para os jurisdicionados que recorrem a elas.<sup>116</sup>

Na próxima seção, analisa-se o foco da questão, sob o uso das novas tecnologias e a governança eletrônica.

---

<sup>116</sup> SOARES, Juliane Nunes. Sistema Tribunal Multiportas - *Em que medida o Sistema Tribunal Multiportas ameniza a crise do judiciário brasileiro?* Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/55910/sistema-tribunal-multiportas>>. Acesso em: 20 maio 2018.

## **1.6 Governo Digital: *E-government***

A utilização das TICs pelo Estado afetam os diversos setores da vida em sociedade, seja o setor social (por exemplo, através programa eSocial do Governo Federal), como o político (por exemplo, o aplicativo e-Título da Justiça Eleitoral) e o fiscal (por exemplo, a NF-e - Nota Fiscal Eletrônica).

A necessidade de interação entre as novas tecnologias, a sociedade entendida no aspecto coletivo, o cidadão de forma individualizada e o Poder Público, pelos diversos entes de toda Federação, consistem um momento único de desafios, quebra de paradigmas, vantagens e desvantagens em todos os níveis.

A possibilidade de surgimento de parcerias entre a Administração Pública e entidades privadas, traz também a discussão quanto ao compartilhamento das responsabilidades entre os governantes e as organizações privadas, além das diversas camadas da sociedade civil, sendo de todos a responsabilidade e a obrigação de atuarem em prol do bem social.

Na Administração Pública, o uso da Internet serve não só para dar publicidade do que está sendo realizado pela administração, como também funcionar como espécie de canal direto de comunicação e manifestação do cidadão para com o Poder Público, diminuindo custos e tempo de atendimento. Veja, por exemplo, as declarações de imposto de renda no Brasil, cujo preenchimento e envio se dá, praticamente, de forma totalmente eletrônica. A Câmara de Deputados e a Assembleia Legislativa disponibilizam pela Internet o acompanhamento da votação de Projetos de Lei, pelo sistema “e-Vote” (sistema de votação online) administrado pelo Tribunal Superior Eleitoral. Inquestionável a velocidade que os meios informacionais proporcionam para o usuário e o prestador de serviço.

Para Patricia Peck:

É inegável que o formato digital promove maior visibilidade, o que possibilita, indiretamente, maior transparência e controle da sociedade sobre aquilo que está sendo feito pelo ente público. No entanto, as mesmas preocupações quanto à segurança e a documentação eletrônica adequada das operações do setor privado devem ser tomadas também pelo setor público.<sup>117</sup>

Desta forma, os projetos de inclusão digital ofertados pelo poder público são fundamentais para o perfeito funcionamento da política pública pelo meio informacional, ao contrário, teremos uma marginalização do cidadão pelo não acesso ou dificuldade de acesso aos serviços públicos fornecidos pelo meio da Internet. Por esta simples razão, as TICs agora se imiscuem pelo setor público, por meio do que se convencionou chamar de “e-Gov” ou “e-Government. Para Florencia Ferrer, Governo Eletrônico pode ser entendido como “o conjunto de serviços e o acesso a informações que o Governo oferece aos diferentes atores da sociedade civil por meios eletrônicos”.<sup>118</sup>

Os portais governamentais são as “portas” pelas quais os governos mostram sua identidade e seus propósitos, divulgando suas políticas públicas, de modo a incentivar a participação da sociedade e, também, de tornar públicas suas ações e realizações disponibilizando acesso aos serviços e demais informações pertinentes de forma a fomentar a realização de contratos, negócios e identificar as necessidades que passam os seus cidadãos.

As TICs são importantes ferramentas que, aliadas ao propósito dos governos na luta por uma sociedade mais justa e solidária, em oportunidade de direitos, atendem ao propósito insculpido pela Lei da Transparência, Lei 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do artigo 37 e no §2º do artigo 216 da Constituição Federal<sup>119</sup>, de modo a conferir a participação da sociedade nas ações propostas

---

<sup>117</sup> PINHEIRO, Patricia Peck. *Direito Digital*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 345.

<sup>118</sup> FERRER, Florência; SANTOS, Paula. *E-Government*. São Paulo: Saraiva, 2004. Introdução, XVII.

<sup>119</sup> Artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal: todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Artigo 37, §3º da Constituição Federal: A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente; Inciso II: o acesso dos usuários

pelo governo, dinamizando a comunicação e a informação entre órgão público e indivíduo, acarretando melhor qualidade de vida aos cidadãos e, em contrapartida, tornando o Estado mais eficiente.

Com razão, houve autorização legal para que os governos fossem transparentes e convidassem a sociedade a participar de forma ativa, exercendo a cidadania participativa, com a disponibilização de informações de interesse de todos os cidadãos e da sociedade em geral, de setores do governo e de empresários, facilitando a comunicação com a sociedade por meio da utilização dos meios digitais disponíveis em seus portais eletrônicos, ou seja, o governo digital está se aperfeiçoando na construção e disponibilização de ferramentas como meio de exercício da democracia e cidadania, e que poderia resultar, em tese, no paradigma de eficiência da máquina pública, ferramenta indicativa de desenvolvimento.

Desta forma, a sustentação deste pilar refere-se à indagação de por que não disponibilizar plataformas digitais, específicas e relacionadas a resoluções de conflitos, decorrentes do problema público, com gestão pelos órgãos públicos estatais em que o cidadão poderá, por meio do uso dos TICs, promover seu acesso à justiça, com o uso desta ferramenta, onde solicitaria a intervenção do Estado na figura de propiciar o atendimento de sua demanda, utilizando o governo eletrônico.

Segundo conceituou Pinho sobre a possibilidade de relacionamento entre o governo e seus diversos atores que com ele se relacionam:

Quanto ao governo eletrônico, são considerados os seguintes tipos por meio de suas diferenciadas possibilidades de relacionamento com os diversos atores: *business-to-government*; *government-to-business*; *citizen-to-government*; *government-to-citizen*; *government-to-investor*; *investor-to-government*; *government-to-government* (Joiãe Cavalcante Neto, 2004).

---

a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

Artigo 216, §2º da Constituição Federal: Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Dentro desse quadro bastante abrangente e inclusivo, a categoria *government-to-citizen* é a que interessa neste trabalho. Seu sentido refere-se à seguinte afirmativa de Joia e Cavalcante Neto (2004:31): “O agente que disponibiliza o serviço ou produto é o ente governamental, ao passo que o cidadão adquire esse produto ou serviço”. Tal definição restringe-se ao que é oferecido pelos governos no sistema online em termos de produtos e serviços, o que implica na melhoria de informações com impactos positivos na vida dos cidadãos e de empresas que demandam serviços governamentais. *Government-to-citizen* pode ser visto como um governo eletrônico *restrito*, postulando-se a necessidade de um governo eletrônico *ampliado* (Pinho, Iglesias e Souza, 2005).<sup>120</sup>

Nesta interação de ideias, o uso das novas tecnologias, aliada à transparência necessária do governo, por meio dos seus produtos e serviços disponibilizados online ao cidadão, faz eclodir a verdadeira democracia participativa.

A Administração Pública sempre foi tida como burocrática e ineficiente, sob o aspecto da morosidade, e com resquícios de privilégios aos agraciados pelo poder, haja vista que sedimenta a base do serviço público à figura do gestor de procedimentos arcaicos e formalistas, o que tende a mudar com a informatização do governo, que entra de vez na era digital.

É de salutar importância saber que a modernização do governo para aperfeiçoamento de seus serviços passa pela necessidade de uma implantação de novos sistemas, mais modernos, e da adequação da forma de gerência do Estado, para enquadrar-se no modelo de governo digital.

Neste aspecto, temos alguma evolução significativa, no que se refere à comunicação, por exemplo, com a comunicação dos atos processuais de forma eletrônica, artigo 246, § 1, e artigo 270, ambos do Código de Processo Civil, que estabelecem as citações e intimações por meio eletrônico, e, também, na forma dos artigos 5º e 6º da Lei 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial. Nesta seara da comunicação, ponderou José Renato Nalini que:

---

<sup>120</sup> PINHO, José Antonio Gomes de. *Investigando Portais de Governo Eletrônico de Estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia*. Revista de Administração Pública. São Paulo, v. 42, n. 3, p. 471-493, fev. 2008.

Além disso, é imprescindível a utilização da Intranet, mecanismo de comunicação que permite a troca de informações em nível interno. Não só isso, mas atende ao princípio da transparência com a disseminação de informes, descentraliza a informação, desenvolve inúmeros outros aplicativos. Prevalece no Judiciário, ao menos em regra geral, o anacronismo dos “malotes”, a entrega dos envelopes “em mãos”, com o único progresso do “envelope multiuso”, para reduzir o incrível dispêndio com a tramitação inútil de papéis.<sup>121</sup>

Esta modernização dos poderes do Estado ainda passa pela necessidade de instrumentação tecnológica, capacitação de seus agentes e mudança da cultura da sociedade para incentivar a pacificação consensual, onde alguns instrumentos tecnológicos já estão disponíveis para que o cidadão seja estimulado a participar das suas atividades.

Alguns aparatos tecnológicos servem tanto o Estado quanto ao particular. Destacam-se o certificado digital ICP-Brasil que funciona como uma identidade virtual que permite a identificação segura e inequívoca do autor de uma mensagem ou da transação feita em meios eletrônicos, como a web. Este documento eletrônico é gerado e assinado por uma terceira parte confiável, ou seja, uma Autoridade Certificadora (AC) que, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, associa uma entidade (pessoa, processo, servidor) a um par de chaves criptográficas. Os certificados contêm os dados de seu titular, conforme detalhado na Política de Segurança de cada Autoridade Certificadora.<sup>122</sup>

Sob o aspecto do aparato videoconferência, é que se destaca a grande possibilidade de se avançar ainda mais no uso dos métodos alternativos de resolução de conflitos, doravante, pela modalidade online ODR - Online Dispute Resolution.

Nesta questão, estuda-se a possibilidade do cidadão solicitar, perante o órgão público ou privado, em cogestão com a administração pública, a conciliação ou a mediação online, bem como a arbitragem online, ou qualquer

---

<sup>121</sup> RIBEIRO DO VALE, Regina (Org.) et al. *E-Dicas: O Direito na Sociedade da Informação*. São Paulo: Usina do Livro, 2005. p. 59-60.

<sup>122</sup> BRASIL Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. Disponível em: <<https://www.iti.gov.br/certificado-digital>>. Acesso em: 25 out. 2018.

outra opção alternativa de resolução de conflitos pelo método online, para a resolução de seus conflitos.

Com este entendimento, o interessado poderá, por meio da designação de sessão pré-processual, processual ou até mesmo da arbitragem online, por meio da existência da cláusula compromissória ou de compromisso arbitral devidamente constante do contrato e para este fim específico, solicitar uma sessão consensual, pelo modo virtual, à distância.

Significativo sentido faz a questão, tanto sob o aspecto da mediação quanto da arbitragem online, proporcionando economia de custos, insumos, tempo, trazendo inúmeros benefícios a todos, desjudicializando uma questão, contribuindo para que cheguem ao Poder Judiciário somente as causas que não se resolveram pela utilização de métodos alternativos (inexistência de consenso) ou que resultem da necessidade do efetivo pronunciamento do Poder Judiciário pela complexidade ou dificuldade que o caso requeira.

Neste aspecto, ponderou Eduardo Damião Gonçalves, quando teceu elucidações sobre as relações da arbitragem com a internet:

Os árbitros podem residir cada um em um continente e as partes, elas mesmas, estarem domiciliadas em países diferentes. As audiências podem ser realizadas por vídeo-conferência e os documentos disponibilizados na Web através do uso de senhas de acesso restrito. Ao final, o Presidente do Tribunal profere uma decisão eletrônica a partir de uma filial de seu escritório situado em país terceiro do qual ele não é residente.<sup>123</sup>

Portanto, tem-se que o desafio está em fomentar a arquitetura de toda a infraestrutura tecnológica que será a base para a implantação do Governo Eletrônico. São questões e discussões acaloradas quanto à necessidade de insumos e matérias para possibilitar a existência real do e-Gov, tais como uma internet de alta eficiência, cabos e fibras óticas, satélites de comunicação e provedores de acesso à internet, prestadores de serviços de telefonia e comunicação de dados em alta velocidade.

---

<sup>123</sup> RIBEIRO DO VALE, Regina (Org.) et al. *E-Dicas: O Direito na Sociedade da Informação*. São Paulo: Usina do Livro, 2005. p. 139.



E, ainda quanto aos equipamentos, computadores, periféricos, softwares, de modo a convergirem todas estas tecnologias com o mundo dinâmico, globalizado dos aparatos e equipamentos eletrônicos e digitais, o que se revelam áreas bem avançadas, mas sem as quais e, principalmente, sem o conhecimento e o domínio da utilização destas tecnologias, o profissional do futuro não estará habilitado a exercer qualquer mister e no seu campo de atuação profissional. Este aspecto será debatido na próxima seção.

## **1.7 Future Law: Tomorrow's Lawyers**

As constantes mudanças advindas da vida em sociedade, uma sociedade moderna e cada vez mais digital, é reflexo das transformações culturais pelas quais passam em razão da globalização, dos meios informacionais que estão à disposição e implicam na inovação de ideias. Estas inovações de ideias passam pelo conceito de cidadania que conjuntamente com a dignidade da pessoa humana, os valores sociais e a livre iniciativa, entre outros, estruturam a República consoante no artigo 1º da Constituição Federal.

O exercício da cidadania nunca poderá ser instrumento de exclusão, pois é dever de inclusão, princípio constitucional, como aparece no artigo 3º, inciso IV, da Carta Magna, cujo objetivo fundamental do Brasil é promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Para a realização de ações que objetivem traçar novas estratégias ou planos de agir, para que possamos desafogar o Poder Judiciário, resolver nossos conflitos internos, buscar uma sociedade mais justa e fraterna e, assim, alcançar a resolução de conflitos gerados de forma solidária, será necessária uma nova capacitação, um novo modelo de profissional, diante da complexidade das relações que podem surgir.

Com isto, é necessário preparar o futuro da advocacia e do profissional da advocacia para lidar com estas tendências e transformações, cuja realidade é inexorável. A evolução e a sobrevivência passam pela necessidade extrema de adaptação, aperfeiçoamento e capacitação para lidar com a Era Digital afeta aos litígios. Desenvolver-se no meio em que os antigos modelos e paradoxos arcaicos da advocacia não são mais as melhores soluções, pois passam pela análise de custos e prazos para a solução de um conflito, diante de um judiciário sobrecarregado com questões que vão desde um espectro de alta complexidade até demandas ajuizadas por irrisórios valores.

A sociedade da informação é relevante fenômeno para o alcance da efetivação desta liberdade de conhecimento, de modo a fomentar o uso das novas tecnologias mais disruptivas, tais como a inteligência artificial, *blockchain* e a ciência de dados e as *smart cities*. Estes fenômenos são papéis fundamentais em um horizonte de planejamento visível e que irão forjar as mudanças na sociedade, onde a falta de reconhecimento e os conflitos culturais serão resolvidos pelo processo natural de evolução ou pela aplicação de novas tecnologias.

O indivíduo pós-moderno não tem mais tempo, fruto da velocidade de transporte e de informações, está cercado por máquinas, fazendo com que as condições do mundo moderno o tornem um homem exigente, requerendo a elaboração de uma grande quantidade de atitudes e informações, em menor espaço de tempo possível. A tecnologia está cada vez mais presente na sociedade, o que desencadeia um crescente processo de desencantamento, de libertação do homem de seus mitos e a substituição da sua imaginação pelo conhecimento dos fatos. Ao analisar a evolução do analógico para o digital, como forma de construção de tecnologias emancipadoras, Rover pondera:

De outro lado, há um avanço da cidadania no seu sentido mais amplo, desde a luta pelos direitos civis, políticos e sociais. Ao mesmo tempo, a acumulação econômica vem se reproduzindo em setores cada vez mais amplos e diferenciados. Essa ampliação só está sendo possível graças ao complexo científico-tecnológico fundado a partir de um projeto de racionalidade no qual o indivíduo passa a ser relevante. A informática, nesse sentido, é a evolução natural da razão instrumental. Nesse nível de problema uma condição técnica é importante: como não se pode informatizar a desordem, ao homem coube aliar o seu potencial de criação à necessidade de organizar a vida em bases lógicas.<sup>124</sup>

As TICs devem ser reconhecidas como imprescindíveis aparatos tecnológicos para a fluidez da informação e a operacionalização do exercício de um direito. É Inegável que a potencialidade desta ferramenta não só amplia o direito de acesso à justiça, consagrado pela Constituição Federal no artigo 5º, inciso XXV, como também se apresenta um verdadeiro instrumento do exercício

---

<sup>124</sup> BLUM, Renato M.S. Opice (Coord.) et al. *Manual de Direito Eletrônico e Internet*. São Paulo: Lex Editora, 2006. p. 23.

da cidadania, que confere e caracteriza efetividade na prestação do serviço público, construindo a justiça social.

As plataformas digitais e os meios eletrônicos de interação entre o público e o particular, funcionando como garantidores de acesso à justiça online para todo o cidadão, devem ser frutos da evolução tecnológica que trará muitas novidades para o campo do direito digital como os métodos online de resolução de disputas (ODR), tratados aqui, que proporcionam soluções mais eficientes na prevenção e resolução de litígios, de forma integrada com as demais técnicas e conceitos jurídicos.

O profissional do futuro deve estar familiarizado com o desenvolvimento destes softwares de gestão para advogados e escritórios de advocacia, uma vez que esta plataforma digital se baseará em dados dos usuários e pela busca da jurisprudência dos tribunais, com organização de repositório com base em súmulas, orientações e enunciados, para construir uma solução online do conflito proposto. Tão grande é a preocupação que, ao tecer comentários finais sobre a desmistificação da internet para os advogados, Jane Resina ponderou e, ao final, advertiu que:

É certo que em tempo muito breve será impossível a qualquer profissional ficar ausente e não utilizar computadores ou fazer uso da internet, porque a certificação digital, a informatização dos órgãos oficiais e os “processos online”, que já fazem parte do dia a dia de todos, e obrigarão, em face da necessidade inerente, os profissionais a utilizarem maciçamente a Rede de Informações. E aqueles que não se ingressarem à tecnologia e inovação não terão como competir com os demais que estão conectados às mudanças que vêm ocorrendo, criando-se uma exclusão digital intransponível.<sup>125</sup>

Capacitar e lidar com gestores em departamentos jurídicos e escritórios de advocacia são necessidades decorrentes da aplicação desta tecnologia, tanto para obter dados e informações relevantes que serão geradas para refinar a política de acordo da empresa com a interconexão pelas diversas fontes de dados (jurisprudência, banco de sentenças, súmulas vinculantes), de modo a

---

<sup>125</sup> BLUM, Renato M.S. Opice (Coord.) et al. *Manual de Direito Eletrônico e Internet*. São Paulo: Lex Editora, 2006. p. 39-40.

definir a tomada de decisão correta e justa, como o ganho de tempo e a economia de custo para maior rapidez na resolução do problema.

Por óbvio, o desenho a que propõem as TICs, pelo sistema de resolução de disputas ODR, utiliza a inteligência artificial com mapeamento de risco e prevenção de risco e disputas por uma causa, mais ou menos favorável juridicamente, por meio da tecnologia.

Conforme estudo do Fórum Econômico Mundial<sup>126</sup>, em 2025 os robôs cumprirão 52% das tarefas profissionais correntes, com a extinção de diversas profissões por conta desta verdadeira revolução digital. Em contrapartida, este mesmo estudo aponta que serão criados mais de 58 milhões de novos empregos líquidos durante os anos seguintes.

O estudo revela, ainda, que alguns setores serão afetados pela automação, apontando que até 2022 podem ser suprimidos do mercado de trabalho 75 milhões de empregos de setores como contabilidade, secretariado, fábrica de montagem, na área dedicada ao atendimento ao cliente (*callcenters*), serviços postais e assessoria ou assistência jurídica. Ao mesmo tempo, os pesquisadores acreditam na possibilidade de criação de 133 milhões de empregos, essencialmente relacionados com a revolução digital, em áreas ligadas à inteligência artificial, tratamento de dados, softwares ou marketing.<sup>127</sup>

O profissional da advocacia do futuro, para atuar em uma sociedade, na qual as ações de cada cidadão, sua família e até organizações são pautadas cada vez por dados eletrônicos como redes sociais, status, algoritmos, tecnologia, programação e proteção de dados, deverá estar familiarizado com o Direito Digital, das *start-ups* e automação robótica, já que em futuro bem próximo os robôs poderão ler processos e fazer petições. Atualmente, um sistema de software que utiliza a inteligência artificial é capaz de ler milhões de processos,

---

<sup>126</sup> BRASIL. Revista Istoé. *Robôs farão mais tarefas que os humanos em 2025*. Disponível em: <<https://istoe.com.br/robos-farao-mais-tarefas-que-os-humanos-em-2025/>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

<sup>127</sup> Disponível em: <<https://globoplay.globo.com/v/7025693/>>. Acesso em: 22 set. 2018.

conforme noticiado em recente publicação no caderno “Educação” do jornal “O Estado de São Paulo”:

O sistema analisa dados das bases dos tribunais e gera pareceres. A gente pode entender como os tribunais estão decidindo certo assunto, ver a tendência dominante”, explica. Não se trata de substituir o trabalho de um advogado; a máquina está fazendo algo que simplesmente não era feito. “Não tem como um advogado ler 5 milhões de processos para saber qual é a distância entre o ajuizado (*entrada do processo na Justiça*) e a sentença. O volume de processos é algo que vai além da capacidade humana.<sup>128</sup>

O lado obscuro, como já referido, está no fato de que todos que utilizam da web são invadidos na privacidade. Assim, leis são editadas na busca de regulamentar, por meio de certa padronização legislativa, as responsabilidades civis e criminais para quem acessa os dados e coleta as informações das pessoas, prometendo punir os casos de abuso, sejam eles intencionais ou não. A edição de leis que trazem certa proteção, tais como o Marco Civil da Internet e a Lei de Proteção de Dados, conferem a segurança jurídica nas operações realizadas na web, além de trazer certo equilíbrio entre os titulares de dados sensíveis e aqueles que utilizam os dados para fazer negócios, na obtenção de interesse econômico.

Todas estas dificuldades iniciais, deste novo contexto de dados e informações tecnológicas, repercutem na ampla necessidade de acultramento dos profissionais do Direito do futuro, para que detenham conhecimento das novas tecnologias, podendo exercer a “advocacia de amanhã” com qualidade, modernidade e de forma ágil, podendo aconselhar o cliente se em determinado caso é melhor fazer acordo ou ajuizar a questão litigiosa.

Por meio de estudos da inteligência artificial para análise de inúmeros casos semelhantes, jurisprudências dos tribunais, os cidadãos também terão acesso à jurimetria<sup>129</sup>, para saber se o caso específico poderá ser submetido aos

---

<sup>128</sup> Disponível em: <<https://educacao.estadao.com.br/noticias/geral,robos-podem-ler-processos-e-ate-escrever-peticoes,70002449375>>. Acesso em: 29 set. 2018.

<sup>129</sup> A jurimetria utiliza a análise de dados qualitativos para saber informações importantes sobre processos, como as causas recorrentes, onde estão localizados os principais conflitos e como as decisões judiciais estão julgando cada acontecimento.

métodos de resolução de conflitos, uma vez que as pessoas, titulares dos direitos estão cada vez mais empoderadas e cientes do exercício desse direito, como será discutido no próximo capítulo.

## **2. Métodos alternativos de solução de conflitos, à luz da Sociedade da Informação**

A nova era, muito mais veloz e impactante em nossa vida em sociedade, é fator determinante para uma alteração na abordagem tecnológica sob o aspecto da nova forma de conceber um novo mundo de negócios, de trabalho, de transação e de resolução de conflitos.

Como veremos nas seções seguintes, os métodos alternativos de resolução de conflitos, aliados às novas tecnologias, poderão trazer a velocidade de resolução que se espera quando surge um litígio, propiciando ao cidadão vantagens ora apontadas, como a flexibilização da escolha em solicitar uma mediação presencial ou pelo modelo online; a confidencialidade das questões trazidas e debatidas na seção; o baixo custo para os participantes, uma vez que não precisam se deslocar até um fórum de debates, e a conciliação que propicia um senso de justiça para o cidadão que constrói a alternativa de resolução de seu conflito com eficácia, entre outros.

Porém, como sempre uma quebra de paradigma exige reflexões e destaque dos pontos positivos e negativos, há desvantagens do uso das novas tecnologias para a resolução de conflitos quando entendemos que o conhecimento e o acesso à tecnologia, ao que parece, é o maior entrave da divulgação e do estímulo do uso dos métodos online.

O fator de não ser presencial poderá contribuir para o surgimento de alguma espécie de desconfiança na veracidade do método utilizado, haja vista que a dinâmica da seção em ambiente virtual de negociação passa pela limitação da capacidade de comunicação de todos os envolvidos. Há também o aspecto de não ser vinculativo, podendo uma parte não aceitar o uso deste sistema tecnológico, bem como, importante ressaltar, que este não se aplica a todas às áreas, por exemplo, as que discutem direitos indisponíveis, não transacionáveis.

O cotidiano urbano, a concentração da população nas grandes cidades e o movimento contínuo de pessoas se deslocando dos centros urbanos são



características que fazem com que uma cidade moderna esteja preparada para conferir sustentabilidade ambiental garantindo melhor qualidade de vida aos seus habitantes e, neste aspecto, o mundo conectado resulta e impacta na melhor gestão do cotidiano, como compactua Bastianetto:

A movimentação espacial constitui-se habilidade que propicia a mitigação dos conflitos humanos mais importantes: o conflito de valores, de identidade e de interesses. Todavia, a habilidade de locomoção por si só, desprovida de um aparato completo de engenharia e regulação, pouco representa para a gestão do cotidiano nos dias atuais<sup>130</sup>.

A efetividade do acesso à justiça é realçada quando se utiliza os MASCs como alternativa de solução do conflito que surge. Possibilitar que as pessoas se utilizem deste método, seja na intenção de iniciar o debate de ideias em sedes disponibilizadas de acesso à cidadania ou pela modalidade online, são instrumentos que hão de conferir gestão do cotidiano, melhorando a mobilidade das pessoas, interferindo na qualidade de vida de todos.

Talvez estejamos vivendo o melhor momento para a implantação e expansão destes métodos alternativos, haja vista que o sistema Judiciário está em colapso, pelas inúmeras demandas que lhe são submetidas, o que atrasa a prestação jurisdicional, eleva o custo de um processo, com taxas, preparos e emolumentos devidos, dispostos na Lei Estadual 11.608/2003, em vigor no Estado de São Paulo, que tem por fato gerador a prestação de serviços públicos de natureza forense, devida pelas partes ao Estado, nas ações de conhecimento, na execução, nas ações cautelares, nos procedimentos de jurisdição voluntária e nos recursos<sup>131</sup>.

A incidência desta taxa sob os processos é capaz de encarecer os atos processuais, tendo em vista que abrange todos eles, inclusive os relativos aos serviços de distribuidor, contador, partidor, de hastas públicas, da Secretaria dos

---

<sup>130</sup> BASTIANETTO, Lorena Machado Rogedo. *Cidades Inteligentes e Mobilidade - A legitimidade de políticas ambientais de trânsito*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017. p. 5.

<sup>131</sup> BRASIL. Lei Estadual 11.608 de 29 de dezembro de 2003. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2003/lei-11608-29.12.2003.html>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

Tribunais, bem como as despesas com registros, intimações e publicações na Imprensa Oficial.

A regulação para a efetiva utilização dos MASCs é advento ocasionado por uma reunião de vários fatores, que levaram em consideração que a humanidade está na sua melhor fase de desenvolvimento social, como defende Eckschmidt, elencando os seguintes motivos: o nível de escolaridade é o mais alto de todos os tempos, mais pessoas cursam o nível universitário, portanto, conhecem melhor o seu direito perante à sociedade; o nível de analfabetismo é o menor de todos os tempos da história da humanidade, pois uma pessoa mediana hoje, se analisada a questão de seu QI (Quociente de Inteligência), seria considerada um gênio 100 anos atrás; estamos mais conectados do que nunca; a internet e as mídias sociais têm mais de 2,8 bilhões de usuários conectados, estamos melhores informados do que jamais aconteceu na história da humanidade. Por fim, Eckschmidt defende a implantação dos MASCs por estarmos em um ambiente para resolução adequada de conflitos, ao afirmar que “os meios alternativos para solucionar conflitos são ferramentas de maturidade social”<sup>132</sup>.

De fato, é algo novo, surpreendente e apaixonante, que remete à necessidade da discussão acadêmica, como veremos nas seções seguintes.

---

<sup>132</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do Conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 57-58.

## 2.1 Mundo conectado: novos comportamentos da sociedade contemporânea

Quando se fala em sociedade da informação, podemos citar os diversos significados atribuídos ao tema. Contudo, certeza se tem que estamos diante de uma nova etapa no desenvolvimento da civilização moderna, caracterizada pelo relevante papel social que a informação desempenha. Este moderno desenvolvimento, alavancado pelo Direito digital, é disciplinado pelo uso das novas tecnologias que permitem o acesso, de maneira simples e rápida, à enorme gama de informações disponíveis na web, ocasionadas não só pela era da informatização, também conhecida como “globalização”, como pela alteração dos tradicionais comportamentos do ser humano. Neste aspecto, Caio Sperandéo de Macedo tece o seguinte comentário:

Estas novas conquistas tecnológicas estabeleceram novos paradigmas comportamentais e uma série de mudanças sociais, culturais e políticas observadas na sociedade contemporânea, notadamente em decorrência da disponibilidade de amplo acesso ao fluxo de transmissão de conhecimentos e informações que trafegam no espaço cibernético de forma praticamente instantânea (em tempo real), para qualquer lugar do mundo<sup>133</sup>.

A sociedade contemporânea, que se comunica principalmente pelos ambientes em rede, conforme encontramos espeque na doutrina de Manuel Castells<sup>134</sup> que a denomina de “sociedade em rede”, é oriunda da sociedade capitalista pós-industrial e tributária direta da sociedade da informação. No Brasil, a tentativa de superação dos desafios por ela gerados teve importante impulso do ano de 2000, com a edição do “Livro Verde” da SocInfo<sup>135</sup>, documento este que traz de forma muito cristalina a proposta de universalização dos serviços, concebendo soluções e promovendo ações que envolvem desde a ampliação e melhoria da infraestrutura de acesso até a formação do cidadão.

---

<sup>133</sup> MACEDO, Caio Sperandéo de. *Sociedade em rede e cidadania*. Revista FMU Direito. São Paulo, ano 26, n. 38, p. 56-65, 2012, p. 57.

<sup>134</sup> CASTELLS, Manuel. *Compreender a Transformação Social*. p.17-20. Artigo escrito para a Conferência de 04 e 05 de março de 2005, em Portugal-Lisboa, sob o título: *Sociedade em Rede: do Conhecimento à Ação Política*, em Conferência promovida pelo Presidente da República Portuguesa, Jorge Sampaio, organizado por Manuel Castells e Gustavo Cardoso. Disponível em: <[www.cies.iscte.pt](http://www.cies.iscte.pt)>. Acesso em: 30 ago. 2018.

<sup>135</sup> Programa Sociedade da Informação (SocInfo), batizado de “Livro Verde”. Sociedade, 2000, p. XV. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/livroverde.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2018.

Como é sabido, a Primeira Revolução Industrial surgiu na Inglaterra, pouco antes do início do século XVIII, e foi caracterizada por diversas descobertas, as quais favoreceram a expansão das indústrias, o progresso técnico e científico e a introdução das máquinas, que resultaram na mecanização dos processos industriais. Desta forma, ocorreu a expansão de indústrias como a têxtil, a metalúrgica, a siderúrgica e, de forma mais geral, a substituição das ferramentas manuais pelas máquinas. A Segunda Revolução Industrial, que começou em meados do século XIX, consolidou o progresso científico e tecnológico, se espalhando pela França e Alemanha, tendo como exemplo de inovações importantes a lâmpada incandescente e a criação de novos meios de comunicação (telégrafo, telefone, televisão e rádio)<sup>136</sup>.

A revolução digital, que trouxe inovações como o desenvolvimento de computadores e o altíssimo desenvolvimento da tecnologia da informação, descentralizou o controle da informação e derrubou barreiras geográficas, modificando realmente o comportamento humano, tanto que ficou conhecida como Terceira Revolução Industrial:

A Terceira Revolução Industrial ou Revolução Tecno-Científica permitiu o desenvolvimento de atividades na indústria que aplicam tecnologias de ponta em todas as etapas produtivas. A produção de tecnologias é um ramo que apresenta como um dos mais promissores no âmbito global<sup>137</sup>.

Aspectos como possibilitar que as pessoas estejam conectadas em qualquer parte do planeta, registrar todos os acontecimentos por meio de câmeras digitais, *smartphones*, compartilhamento instantâneo de imagens e fatos são características propiciadas pela internet, mas que trazem um aspecto negativo quanto à privacidade na era digital. Para Siviero e Castro, a realidade mudou, está muito distante das manchetes e da veiculação física do jornal como fonte de informação:

---

<sup>136</sup> CASTELLS. Manuel. *A Sociedade em Rede*. Tradução Roneide Venâncio Majer. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. p. 71.

<sup>137</sup> BRASIL. Mundo Educação. *Terceira Revolução Industrial*. Disponível em: <<https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/geografia/terceira-revolucao-industrial.htm>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

A informação digital está ao alcance de todos os usuários da internet e se dissemina rápida e, muitas vezes, incontrolavelmente. Todos devem estar preparados para proteger sua privacidade se não quiserem a exposição na janela virtual, pois a liberdade de expressão nunca foi exercida de forma mais ampla do que pela internet<sup>138</sup>.

Entretanto, está-se agora diante do que se convencionou chamar da Quarta Revolução Industrial ou “Indústria 4.0”, verdadeiro momento “turn-key” da comunicação, em plena mudança na engrenagem máquina da informação, capaz de alterar, mais uma vez, como o mundo funciona capaz de fomentar o crescimento econômico, com a geração e busca de emprego por pessoas cada vez mais qualificadas, o que acarretará elevação no padrão de vida. Este desenvolvimento tecnológico se dá graças às novas tecnologias e tendências disruptivas como a Robótica, a Internet das Coisas, a Realidade Virtual e a Inteligência Artificial:

Tornar a Indústria 4.0 uma realidade implicará a adoção gradual de um conjunto de tecnologias emergentes de TI e automação industrial, na formação de um sistema de produção físico-cibernético, com intensa digitalização de informações e comunicação direta entre sistemas, máquinas, produtos e pessoas; ou seja, a tão famosa Internet das Coisas (IoT). Esse processo promete gerar ambientes de manufatura altamente flexíveis e autoajustáveis à demanda crescente por produtos cada vez mais customizados<sup>139</sup>.

Estas mudanças afetam a maneira como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. É certo que a tecnologia nos traz facilidades e, bem utilizadas, devem auxiliar a vida em coletividade, tendo as redes sociais especial relevância para a efetivação da cidadania. Nesse sentido, Victor Varcelly Medeiros Farias tece comentários sobre as inúmeras possibilidades de interação, com os outros usuários:

Essas novas formas de interação entre usuários pela Internet a partir de seus conteúdos e abordagens próprias possuem um potencial significativo de pluralização da comunicação, pois permitem que grupos e temáticas detentores de reduzido espaço autônomo na mídia

---

<sup>138</sup> SIVIERO, Fabiana Regina; CASTRO, André Zanatta Fernandes de. *Privacidade na era da revolução digital*. Revista do Advogado, São Paulo, v. 32, n. 115, abr. 2012, p. 53-60.

<sup>139</sup> BRASIL. SEBRAE. *Saiba o que é a Indústria 4.0 e descubra as oportunidades que ela gera*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/saiba-o-que-e-a-industria-40-e-descubra-as-oportunidades-que-ela-gera,11e01bc9c86f8510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

tradicional brasileira, como assuntos relacionados à sexualidade e à identidade de gênero, ganhem maior destaque e repercussão junto à sociedade.<sup>140</sup>

O mencionado contexto influencia costumes e modos de viver e transforma o espaço privado em ambiente coletivo, onde as pessoas compartilham as suas convicções, expõem suas opiniões e são bombardeadas por conteúdos de todo o tipo, tornando-as receptoras das informações disponibilizadas pelo sistema<sup>141</sup>. Sobre a perenidade de fatos, fotos e registros na internet, que ficam armazenados nas memórias de incontáveis computadores, afirmam Siviero e Castro:

A internet e os motores de busca também permitiram às pessoas localizar com grande eficiência as mais variadas informações de toda sorte de temas. Essa inovação tecnológica das mais valiosas, reconhecida por todos, também trouxe incômodos para pessoas que não desejam que certas informações relativas a si e a seu passado sejam “localizáveis”, como se fosse possível uma censura específica, porém ampla, do registro de fatos, por vezes até mesmo histórico<sup>142</sup>.

O século XXI, definitivamente, consagra a revolução cibernética - e o Poder Judiciário está inserido neste contexto - como verdadeira revolução aplicada no campo jurídico, tendo como fonte a edição da Lei 11.419/2006, cujo objetivo é materializar a intenção de disciplinar o processo eletrônico, na perspectiva de agilizar e tornar dinâmico o processo judicial. Nesta seara de fundamentos, encontramos eco nos dizeres de Abrão:

Consagrou o século XXI, definitivamente, a revolução cibernética, que se assemelha ao impacto da tecnologia no processo produtivo e nas demais fases da denominada era digital.  
O tempo razoável de duração de processo, constitucionalmente assegurado e também disciplinado na Emenda Constitucional 45/2004, poderá obter resultados favoráveis caso o processo eletrônico efetivamente vingue.  
A análise crítica do Poder Judiciário transporta sérias críticas à sua lentidão, ineficiência e demora na prestação jurisdicional.  
Saímos do sistema da máquina de escrever e adquirimos apenas o computador, sem instrumentalizar o processo eletrônico.  
É certo que os Tribunais estaduais percorrerão longo caminho na adaptação do diploma legal, enfrentando problemas orçamentários, de

---

<sup>140</sup> PINHEIRO, Patricia Peck (Coord.) et al. *Direito Digital Aplicado*. 2.0. 2. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p.109-110.

<sup>141</sup> LYOTARD, Jean-François. *O Pós-Moderno*. Tradução Ricardo Correia Barbosa. Rio de Janeiro: José Olympio, 1993. p. 4.

<sup>142</sup> SIVIERO, Fabiana Regina; CASTRO, André Zanatta Fernandes de. *Privacidade na era da revolução digital*. Revista do Advogado, São Paulo, v. 32, n. 115, abr. 2012, p. 53-60.

autonomia financeira, custo e toda uma estrutura voltada pra atender à previsão da Lei 11.419/2006.

[...]

Em síntese, a passagem da máquina de escrever, característica dos meados do século XX, ao computador e ao início da era digital, tudo isso passa por uma depuração lenta e gradual, no alcance da meta vislumbrada pelo Judiciário, inclusive, sobre a ótica de todos os demais direitos materiais existentes<sup>143</sup>.

Fomentar o acesso à inclusão digital e à comunicação, promovendo o compartilhamento de conhecimento e saber, revela-se a grande virtude neste verdadeiro sistema educacional remoto. Bruna Castanheira de Freitas<sup>144</sup> afirma que a partir do momento que se cria um ambiente excludente contribui-se para que a deficiência de alguém seja colocada em destaque, algo capaz de gerar efeitos psicológicos e contribuir para uma exclusão social do sujeito.

Enquanto na Era Industrial o instrumento do poder era o capital para tornar viável os meios de produção, na era digital o instrumento de poder é a informação e os dados disponíveis. Esse entendimento é referendado por Pinheiro<sup>145</sup>, ao afirmar que os avanços tecnológicos afetam diretamente as relações sociais e que o Direito Digital é, necessariamente, pragmático e costumeiro, baseado em estratégia jurídica e dinamismo, já que o modelo de riqueza da Sociedade pós-Digital está baseado em ativos intangíveis, tutelados inclusive pela proteção da propriedade intelectual.

O Direito Digital deve ser entendido como modelo jurídico capaz de proporcionar a transformação de uma arquitetura jurídica que permita o pleno exercício da liberdade e da livre iniciativa. Em um momento em que as novas tecnologias ditam as tendências dos costumes, do comportamento humano, em que a convivência não se dá mais, apenas, em territórios físicos, aprisionados em ordenamentos jurídicos tradicionais, mas sim em um mundo globalizado, e digital, é de rigor que o uso desta nova tecnologia venha viabilizar o exercício da cidadania digital. Cita-se como exemplo o peticionamento eletrônico

---

<sup>143</sup> ABRÃO, Carlos Henrique. *Processo Eletrônico - Processo Digital*. 5. ed. rev. ampl. e atual. e São Paulo: Atlas, 2017. p. 6.

<sup>144</sup> FREITAS, Bruna Castanheira de. *A Acessibilidade e o Direito de Navegar na Web*. Artigo inserido no livro *Direito & Internet III. Marco Civil da Internet*. Tomo II. São Paulo: QuartierLatin, 2015. p. 156.

<sup>145</sup> Op. cit., p.74.

disponibilizado por ferramentas tecnológicas acessíveis pelos portais de todos os Tribunais de Justiça do país, de modo a garantir a todos os interessados o acesso à justiça de forma rápida, segura e eficiente, verdadeiro exercício regular de um direito, principalmente, do direito de um cidadão estar conectado à Internet, como direito essencial. Segundo Pinheiro:

Há, então, uma nova geração assumindo o poder, e que é denominada “nativos digitais”. Para esta geração ter acesso à Internet é requisito para se ter acesso à informação e ao conhecimento, assim como é o canal principal de diálogo e interação com demais pessoas, governos, empresas ou marcas. Em termos sociais, o pior analfabetismo passa a ser o digital.<sup>146</sup>

Dessa forma, o surgimento do processo eletrônico partiu da ideia de atender o preceito da duração razoável do processo, eliminando o uso do papel, facilitando completamente o acesso à justiça, pelo caminho online de peticionamento e consulta, predicados próprios e inerentes à modernidade acarretada pela revolução cibernética desenvolvida por meio de utilização de modos e formas de aprimoramento da prestação jurisdicional. É o que veremos na próxima seção, com os métodos alternativos de solução de conflitos, no ambiente da sociedade da informação, como consequência positiva desta Revolução 4.0 da Era Digital.

---

<sup>146</sup> Op. cit., p.75.



## 2.2 Acesso à justiça e os MASCs na Sociedade da Informação

Na exposição de motivos da Emenda Constitucional 45 de 2004, tratou o legislador de elaborar verdadeiro diagnóstico da justiça brasileira, já que diante da sua obsolescência concluiu pela imperiosa necessidade de uma reforma completa do Poder Judiciário, com alcance desde as pequenas comarcas do interior até o Supremo Tribunal Federal:

O "diagnóstico" assinalou o óbvio: a Justiça brasileira é cara, morosa e eivada de senões que são obstáculos a que os jurisdicionados recebam a prestação que um Estado democrático lhe deve. Tais falhas vieram bem acentuadas em alguns setores; e de maneira mais discreta em outros. Faltou, de maneira geral, uma configuração mais exata da crise; a situação presente decorre da defasagem entre o conservadorismo tão típico das classes jurídicas e o ímpeto desenvolvimentista que se espalhou pela resto da vida do país desde a revolução de 1964.

Por um desses absurdos inerentes a todo processo revolucionário, o Judiciário foi o único dos poderes do Estado que manteve uma estrutura praticamente inalterada: enquanto o Legislativo e o Executivo foram modificados - e, diga-se de passagem, nem sempre de maneira feliz - o Judiciário foi esquecido. Acusou o reflexo de tais transformações, sem ter colhido seus eventuais benefícios. E permaneceu como fora concebido: para atuar dentro de um esquema menos ambicioso, de uma sociedade estável, onde valessem realmente os precedentes na apreciação dos casos levados à Justiça. A caducidade dos conceitos anteriormente esposados é que urgiu, afinal, o evidente: uma extensa e profunda revisão, para que se possa, de novo, dar a cada um o que é seu<sup>147</sup>.

O Direito, enquanto fato social, deverá seguir a sua vocação de refletir as grandes mudanças culturais e comportamentais experimentadas pela sociedade. É evidente que o ritmo de uma criação legislativa (lei) que institua regras destinadas à sociedade nunca será veloz se comparado ao processo da evolução tecnológica, razão pela qual se confere o direito aos próprios participantes do Direito Digital de alavancarem soluções práticas que convirjam para o dinamismo que este tipo de relações exige, com a necessária publicidade das regras ou "normas digitais" já no primeiro acesso da página consultada pelo indivíduo, como verdadeiro princípio geral, onde mais uma vez Pinheiro<sup>148</sup> sustenta:

---

<sup>147</sup> BRASIL. Câmara dos Deputados. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/emecon/2004/emendaconstitucional-45-8-dezembro-2004-535274-exposicaodemotivos-149264-pl.html>>. Acesso em: 31 ago. 2018.

<sup>148</sup> Op. cit., p.79.

Desse modo, a publicidade das regras possibilita maior conhecimento do público e conseqüentemente aumenta sua eficácia. Em nosso ordenamento jurídico ninguém pode alegar desconhecimento da lei, mas no caso do Direito Digital, em que a autorregulamentação deve prevalecer, faz-se necessário informar ao público os procedimentos e regras às quais está submetido, onde este ponto de contato com a norma se faz simultaneamente à situação de direito que ela deve proteger.

Neste sentido, a sociedade sempre exigiu processos mais céleres, como paradigma de eficiência e justiça. Com o espírito da Emenda Constitucional anteriormente citada, a redação do dispositivo constitucional elevou a celeridade como norma principiológica dos direitos e garantias fundamentais, positivada no artigo 5º, LXXVIII da Carta Magna, “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Sinônimo de acesso à justiça, passou a ser a efetividade, sem descuidar que a celeridade pretendida pelo cidadão que busca a jurisdição não poderá ocorrer sob a ótica da supressão de quaisquer garantias fundamentais. É imprescindível conciliar a razoável duração do processo com oportunidade de defesa com a isonomia no tratamento das partes, prezando pela qualidade das decisões, em obediência ao princípio do devido processo legal. O valor a ser perseguido, na exata compreensão do princípio fundamental da razoável duração do processo, não é, portanto, celeridade ou morosidade, mas sim o tempo adequado. Neste sentido, pondera Baiocco:

A posição na qual foi inserida dentro do Texto Constitucional, qual seja o título referente aos Direitos e Garantias Fundamentais (Título II), atribui à razoável duração do processo o status de garantia fundamental, a exigir posicionamento ativo por parte do Estado com a finalidade de dotar o Poder Judiciário de recursos e mecanismos suficientes para uma prestação jurisdicional em tempo adequado.<sup>149</sup> A Convenção Americana sobre Direitos Humanos, aprovada na cidade de San José da Costa Rica, no ano de 1969,

---

<sup>149</sup> BAIOTTO, Elton. *Processo eletrônico e sistema processual: o processo civil na sociedade da informação*. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016. p. 65.

dispôs em seu artigo 8º que: “Toda pessoa terá o direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou Tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei [...]”

Considerando-se que o referido Pacto de San José da Costa Rica foi recepcionado no Direito brasileiro, por meio do Decreto Legislativo 27 de 1992 do Congresso Nacional<sup>150</sup>, admitiu-se a aplicabilidade do instituto no Brasil.

O conceito de acesso à justiça não pode ser enfrentado apenas sob a ótica da medida judicial intentada por meio da abertura de um processo na jurisdição estatal. A implantação de mecanismos eficientes que proporcionem a resolução de conflitos com rapidez é método eficaz a ser estimulado por todos, para a obtenção de resultado prático equivalente à decisão judicial proferida com a análise do mérito da questão controvertida<sup>151</sup>. Neste sentido, Marinoni esclarece que a duração razoável do processo não constitui nem implica direito a processo rápido ou célere, mas sim implica a eliminação do tempo patológico, qual seja a desproporcionalidade entre duração razoável do processo e a complexidade do debate da causa que nele tem lugar<sup>152</sup>.

Para tanto, são muito úteis os métodos alternativos de solução de conflitos, como já referidos no capítulo anterior.

#### Nas palavras da Ministra Ellen Gracie:

Os métodos alternativos de solução de litígios são melhores do que a solução judicial, que é imposta com a força do Estado, e que padece de uma série de percalços, como a longa duração do processo, como ocorre no Brasil e em outros países<sup>153</sup>.

---

<sup>150</sup> BRASIL. Câmara dos Deputados. Decreto 27 de 26 de maio de 1992. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/1992/decretolegislativo-27-26-maio-1992-358314-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

<sup>151</sup> ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e Mediação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 223-230.

<sup>152</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *Novo Código de Processo Civil Comentado*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 149.

<sup>153</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ministra Ellen destaca métodos alternativos de solução de litígios. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiadetalle.asp?idConteudo=178330>>. Acesso em: 13 set. 2018.

O foco deste capítulo se deterá nas figuras da mediação e da arbitragem, por entender que, em que pese complexos, tais meios são os métodos alternativos mais efetivos de alcançar a resolução de um problema surgido de um direito intersubjetivo, notadamente após a edição do Código de Processo Civil de 2015, que encerrou as dúvidas e divergências no tocante à utilização de algumas destas figuras, posto que inexistia fundamentação legal. A abordagem dar-se-á, à luz da sociedade da informação, pelos conceitos e aplicabilidade dos meios de resolução de conflitos, tanto na esfera privada quanto na pública, pelo método eletrônico ou digital.

A mediação reveste-se de um processo de sessões realizadas em conjunto com os envolvidos em litígios ou em atos separados com cada parte, na presença de uma terceira pessoa, o facilitador, imparcial e independente, exteriorizado na figura do mediador. Este facilitador deve ser capacitado para facilitar o diálogo, melhor entender o conflito, auxiliar as partes na própria construção da solução para o resultado que almejam, como descrevem Muniz e Dias:

A mediação é um método consensual e voluntário que visa a recuperar o diálogo entre as partes, com o fim de solucionar a controvérsia da maneira mais satisfatória, tanto sobre o ponto de vista patrimonial quanto emocional. Esse instituto possibilita às partes uma maior compreensão do conflito e a busca do consenso, o que pode evitar, inclusive, desentendimentos futuros.

A arbitragem é meio de solução de conflitos na esfera privada, sem a intervenção do Poder Judiciário, mediante a escolha conjunta das partes, por meio de cláusula compromissória contratual disposta, de um árbitro ou Tribunal Arbitral para que se decida determinado conflito apresentado, cuja decisão final tomada pelo árbitro assemelha-se ao pronunciamento jurisdicional, com a mesma eficácia de uma sentença judicial estatal.

O exercício da jurisdição constitui atividade eminentemente pública, conforme se comprova no próprio texto constitucional expresso no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal, o qual prevê que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, corolário do princípio da inafastabilidade da jurisdição. Tem se posicionado a doutrina, fonte de

obrigações, que conquanto a arbitragem, como método de composição de conflitos pela autocomposição, por meio da livre manifestação da vontade das partes em submeterem o litígio à apreciação de um árbitro ou tribunal arbitral, desde que estejam em pauta da discussão os direitos patrimoniais disponíveis<sup>154</sup>, portanto, de natureza jurídica da esfera privada (autonomia da vontade das partes), há efetivo exercício da jurisdição como previsto no comando constitucional acima citado. Neste sentido, Furtado e Bulos<sup>155</sup> entendem que a atividade exercida pelo árbitro constitui verdadeira atividade jurisdicional, rechaçando a corrente privatista ou contratualista que atribuiu ao juízo arbitral caráter meramente contratual.

O novo Código de Processo Civil cuidou de reforçar tal posicionamento, em seu artigo 3º, caput, incorporando os princípios constitucionais no processo, conforme expressamente reconhecido na exposição de motivos da lei, como também deixou de forma clara, que há evidente harmonia entre o texto da lei ordinária em relação ao direito fundamental da Constituição Federal ao positivizar que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”, restando bem evidente que não só ao Poder Judiciário caberá exercer a jurisdição, tanto que, na sequência em seu parágrafo primeiro, constitui a arbitragem na forma da lei, inserindo-a no próprio contexto da jurisdição<sup>156</sup>. Dinamarco, ao explicitar arbitragem e jurisdição no processo civil moderno, pondera, historicamente, sob a ótica do dilema posto pelas posições de Chiovenda, segundo o qual o escopo do processo e da jurisdição consistiria na *atuação da vontade da lei*; ou de Carnelutti, defensor da tese da *justa composição da lide* como escopo do processo e da jurisdição, tecendo que estas teorias não se enquadram no comprometimento institucional de alcançar a pacificação social ou com a eliminação de conflitos entre dois ou mais sujeitos, como hoje tanto se defende:

Quem se ativesse a velhos conceitos vigentes até a primeira metade do século XX, animando-se ainda hoje a exaltar a instrumentalidade da

---

<sup>154</sup> Artigo 1º da Lei 9.307/1996.

<sup>155</sup> FURTADO, Paulo; BOULOS, Uadi Lammêgo. *Lei de Arbitragem Comentada*. São Paulo: Saraiva, 1997. p.19.

<sup>156</sup> ROCHA, Caio Cesar Vieira. SALOMÃO, Luis Felipe (Coord.). *Arbitragem e Mediação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 83.

jurisdição e de seu exercício ao *direito material* e proclamando que ela existe e é exercida com o exclusivo escopo de dar efetividade aos preceitos que esta contém, sentiria muita resistência à inserção do processo arbitral nos quadros da *jurisdição* – porque o árbitro não tem todo aquele compromisso com a *lei*, que tem o juiz, mas acima de tudo com as realidades de cada caso e com a *justiça* das soluções que dele se esperam<sup>157</sup>.

De forma pioneira, Carlos Alberto Carmona defende há décadas a natureza jurisdicional da arbitragem, não só pelo teor do texto contido no artigo 31 da Lei da Arbitragem que confere à sentença arbitral os mesmos efeitos do pronunciamento efetuado pelos órgãos do Poder Judiciário, não se sujeitando a qualquer homologação de juízes e tribunais, bem como o Código de Processo Civil que atribui a qualidade de título executivo judicial, e não extrajudicial, conforme expressamente previsto no artigo 515, inciso VII. “O legislador optou, assim, por adotar a tese da *jurisdicionalidade da arbitragem*, pondo termo à atividade homologatória do juiz, fato de emperramento da arbitragem.<sup>158</sup>”

Com a necessidade de novos comportamentos da sociedade contemporânea, ante a instalação da “crise do Judiciário”, pelo excesso de demandas propostas, o incentivo e divulgação da Alternative Dispute Resolution - ADR no Brasil para dar não só efetividade aos métodos, mas, também, buscou propiciar um acesso à justiça adequado e eficiente, para promoção da pacificação social. Muito embora a primeira medida de relevância tenha sido a criação dos Juizados Especiais, o que se revelou uma forma eficiente e adequada de solucionar conflitos, não há como se distanciar que o marco relevante deste novo processo foi a edição da Lei de Arbitragem de 1996, como descrevem Rocha e Salomão:

No Brasil, a primeira medida de relevância nesse sentido foi a criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas (Lei 7.244/1984), posteriormente substituídos pelos Juizados Especiais Cíveis e Criminais em âmbito Estadual (Lei 9.099/95) e Federal (Lei 10.259/2011), os quais objetivam ser um mecanismo mais adequado para solucionar causas de valor e complexidade reduzidos, pois contam com um procedimento simplificado (em que há incentivo à conciliação, privilégio da informalidade, concentração de atos etc.). A criação dos Juizados teve grande aceitação da sociedade, o que já

---

<sup>157</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. *A Arbitragem na Teoria Geral do Processo*. São Paulo: Malheiros, 2013. p. 37-39.

<sup>158</sup> CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e Processo - Um Comentário à Lei nº 9.307/96*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 26-27.

demonstrava o anseio por meios mais ágeis e eficazes para a solução de seus conflitos<sup>159</sup>.

O uso da arbitragem vem se expandindo e se fortalecendo, sendo utilizada para conflitos no campo do Direito Privado e, também, pela autorização do uso da arbitragem no campo do Direito Público, desde que diante de direitos patrimoniais disponíveis, como constou expressamente da autorização legislativa disposta no artigo 1º, parágrafo primeiro, da Lei de Arbitragem, sendo tal uso, um meio de expectativa para desafogar o Poder Judiciário, como explicita Mancuso: “A arbitragem tem absorvido (e resolvido) parcela considerável de controvérsias, inclusive muitas delas complexas, exigindo conhecimentos técnicos específicos”<sup>160</sup>.

Em consonância com esta exposição de conceitos, podemos destacar a influência da sociedade da informação nos métodos alternativos de resolução de conflitos aqui destacados, notadamente pela arbitragem por Meio Eletrônico de Solução de Conflitos - MESC.

O desenvolvimento de tecnologias de comunicação e conectividade propiciaram as práticas dos MESC's, evoluindo de maneira acelerada, de modo a oferecer possibilidades mais avançadas para a solução de conflitos. Para Eckschmidt, “os MESC's são um conjunto de ferramentas que otimizam relacionamento, rendimento e reputação de duas partes envolvidas em uma disputa para alcançar uma solução pragmática”.<sup>161</sup>

Neste sentido, o surgimento de diversas plataformas destinadas ao tratamento adequado de solução de conflitos, por meio da mediação eletrônica e/ou da arbitragem eletrônica, estimuladas pelas TICs, revelaram ser ferramentas eletrônicas eficientes pelo método Online Dispute Resolution –

---

<sup>159</sup> ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e Mediação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 103.

<sup>160</sup> MANCUSO. Rodolfo de Camargo. *A Resolução dos Conflitos e a Função Judicial no Contemporâneo Estado de Direito*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009. p. 273.

<sup>161</sup> ECKSCHMIDT, Thomas et al. *Do conflito ao acordo na era digital: meios eletrônicos para solução de conflitos –MESC*. 2 ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 106.

ODR. Sobre o processo de solução de conflitos que se estrutura em ferramentas eletrônicas, conceitua Eckschmidt:

Os MESC's são um processo de solução de conflitos que se estrutura em ferramentas eletrônicas que promovem a comunicação, interação e formalização de maneira *eficiente* (p.e. baixo custo), *conveniente* (p.e. não presencial e previsível em custo e prazo) e *aplicável* (à questão em disputa), garantindo *autenticidade* (veracidade das partes envolvidas), *privacidade* (conteúdo protegido de terceiros não envolvidos) e, *exequibilidade* (o resultado do conflito é exequível e exigível perante a lei)<sup>162</sup>.

Estas ferramentas eletrônicas são criadas para difundir a cultura não adversarial dos litígios judiciais, tais como o lançamento da plataforma digital no próprio site do Conselho Nacional de Justiça, que possibilita a qualquer interessado se utilizar da “mediação digital”<sup>163</sup>, bem como o sítio do e-consumidor<sup>164</sup>, exemplos de plataformas digitais estatais ou privadas que fomentam a utilização dos MESC's por meio eletrônico, não só para desafogar o judiciário, como também alcançar a eficiência com rapidez na solução do conflito.

O cidadão conta, ainda, com diversas opções de ferramentas de mesma intenção, mas na esfera privada, como: “ResolvJá<sup>165</sup>”, “Processe Aqui<sup>166</sup>” e “Leegol<sup>167</sup>”, revelando-se exemplos de tratamento estatal ou privado que lhes são proporcionados ao escolherem as startups de resolução de conflitos online. São estes, verdadeiros instrumentos de efetividade e modernização dos meios de solução de conflitos.

Para Eckschmidt, a possibilidade de se utilizar uma plataforma *online* para resolução de conflitos há que levar em consideração uma série de condições que favorecem cada tipo de alternativa, por exemplo, a negociação, a mediação ou a arbitragem, todos pelo método online diante de cada

---

<sup>162</sup> ECKSCHMIDT, Thomas et al. Do conflito ao acordo na era digital: meios eletrônicos para solução de conflitos –MESC. 2 ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 106.

<sup>163</sup> Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>>. Acesso em: 13 set 2018.

<sup>164</sup> Disponível em: <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)>. Acesso em: 13 set 2018.

<sup>165</sup> Disponível em: < <https://resolvja.com.br/reclame.php?link=resolvjap>>. Acesso em: 13 set 2018.

<sup>166</sup> Disponível em: < <http://www.processeaqui.com.br>>. Acesso em: 13 set 2018.

<sup>167</sup> Disponível em: < <https://www.leegol.com/>>. Acesso em: 01 nov. 2018.



circunstância evidenciada. O referido autor cita a obra publicada em 1995 por Ethan Katsh e Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts In Cyberspace*, em que são identificados três estágios de desenvolvimento dos meios eletrônicos para resolução de conflitos (ODRs):

- (I) O primeiro estágio, que durou até aproximadamente 1995, consistia em resolução de disputas especializadas em determinados campos de atuação;
- (II) O segundo estágio, que durou até 1998, foi durante o desenvolvimento da internet e do comércio eletrônico. Estava claro que esse desenvolvimento requeria uma conexão com o mundo de pedras e tijolos. Nesse período, o grande desenvolvimento dos meios eletrônicos para solução de conflitos ocorreu no mundo acadêmico e através de organizações não governamentais em pesquisas e testes sem fins lucrativos;
- (III) O terceiro estágio de desenvolvimento do MESC iniciou após 1998, quando não só as instituições privadas se interessavam pelo tema, mas governos e organizações internacionais também começaram iniciativas para regulamentar e definir regras de operação para esse novo universo<sup>168</sup>.

Nesse ínterim, muito embora na arbitragem haja a solução dos conflitos por meio de uma sentença arbitral, ainda assim pode-se dizer que impera a autonomia da vontade dos conflitantes, por meio da convenção entre as partes, uma vez que são eles que escolhem o árbitro, o tribunal arbitral e o prazo final para prolação da sentença, entre outros critérios. Nada impede, portanto, que esta escolha seja pelo modo da arbitragem eletrônica, quando o procedimento é realizado à distância e por meios eletrônicos, “sem que as partes ou seus representantes necessitem submeter suas demandas e comparecer fisicamente perante uma Corte de Arbitragem ou coisa que o valha”<sup>169</sup>.

Este procedimento é realizado de forma virtual, como videoconferência, nem sempre sendo necessário que tal método esteja estabelecido em cláusula compromissória pela convenção, no caso em que inexistir relação jurídica anterior, como pelo exemplo citado por Fontes, nos conflitos de nomes de domínio (pirataria virtual), “onde quase nunca há uma relação jurídica prévia

---

<sup>168</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E.S.; MUHR, Diana. *Do Conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 107.

<sup>169</sup> FONTES, Marcos Rolim Fernandes. *Arbitragem "online": o sistema de resolução de disputa sobre nomes de domínio da "Icann", vícios e virtudes*. Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo, São Paulo, v. 7, n. 14, jul./dez. 2004, p. 106-126.

entre os litigantes, nem instrumento em que pudesse estar disciplinada a opção pelo juízo arbitral”<sup>170</sup>.

As vantagens da utilização dos meios extrajudiciais de solução de controvérsias passam por traços marcantes como: a celeridade, o sigilo e a especialidade do árbitro. Para sua instituição, pelo método **arbitragem online**, ao assim elegerem, deve-se observar os princípios contratuais da boa-fé nas relações contratuais, bem como os de colaboração e proteção fundados na confiança existente entre as partes. O regulamento extraído do portal do Tribunal de Arbitragem de São Paulo - TASP, no artigo 2º - informa aos interessados sobre a instituição da arbitragem naquela Câmara Arbitral - “Da instituição da arbitragem” - “a parte que desejar recorrer à arbitragem por meios eletrônicos deverá solicitá-la ao TASP, em requerimento escrito, via correio eletrônico ou através da plataforma sistêmica<sup>171</sup>”.

A Lei de Arbitragem não proibiu formatos digitais para o procedimento, o que se depreende da leitura do artigo 24 da lei, já que se refere à sentença arbitral, indica que o árbitro ou o presidente do tribunal arbitral poderá enviar cópia da sentença por via postal ou por *outro meio qualquer de comunicação*. Assim, o e-mail, por exemplo, poderá ser utilizado para este fim, sem romper a legalidade do ato Nesta linha de pensamento, ponderou Eckschmidt:

Desde que previsto na convenção de arbitragem, a parte que deseja utilizar a arbitragem pode expressar sua intenção enviando, por e-mail, uma notificação com a sua solicitação, podendo o respondente manifestar-se através deste mesmo meio.<sup>172</sup>

Diversas câmaras brasileiras de arbitragem (privadas) já aderiram à arbitragem virtual, disponibilizando o uso dos métodos alternativos online, como

---

<sup>170</sup> FONTES, Marcos Rolim Fernandes. *Arbitragem "on-line": o sistema de resolução de disputa sobre nomes de domínio da "Icann", vícios e virtudes*. Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo, São Paulo, v. 7, n. 14, jul./dez. 2004, p. 106-126.

<sup>171</sup> BRASIL. Tribunal de Arbitragem de São Paulo (TASP). Disponível em: <<http://www.arbitragem.com.br/index.php/regulamento/regulamento-de-arbitragem-online-tasp>>. Acesso em: 01 nov. 2018.

<sup>172</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E.S.; MUHR, Diana. *Do acordo ao conflito na era digital. (Meios eletrônicos para solução de conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016, p. 154-155.

a CAMAJUS - Câmara de Mediação, Arbitragem e Justiça<sup>173</sup> e JUSTTO - Inovações Tecnológicas para Resolução de Conflitos<sup>174</sup>, o que denota que estas empresas estão atentas às novas possibilidades e necessidades de resolução dos conflitos em ambiente virtual.

Nesse sentido, o uso da arbitragem virtual vem se disseminando com bastante êxito, mormente para solução de controvérsias de Direito Do Consumidor, mas também com possibilidades de se estenderem a outros campos que não estejam ligados a direitos indisponíveis, pela própria vedação da lei.

A análise de todos estes aspectos tratados aqui passa pelo desenvolvimento da cultura dos métodos adequados de solução de conflitos que estão colocados à disposição de todo cidadão capaz, que se julgue interessado em utilizar estas ferramentas de autocomposição. Trata-se de alternativa relevante frente ao preocupante crescimento das demandas judiciais, de modo a assoberbar o Poder Judiciário com inúmeras contendas, acarretando a ineficiência da prestação de serviços públicos com eficiência, o que será objeto de discussão no próximo item, pelo exercício da cidadania por meio da inclusão digital.

---

<sup>173</sup> Disponível em: <<https://camajus.com.br>>. Acesso em: 11 set. 2018.

<sup>174</sup> Disponível em: <<https://justto.com.br>>. Acesso em: 11 set. 2018.

### 2.3 A Era da Desjudicialização: influência das novas Tecnologias da Informação

É indubitável que o Poder Judiciário está abarrotado de processos, demandas intermináveis, morosidade administrativa, ineficiência do Estado em julgar todas as querelas que são intentadas como proposta de pacificar judicialmente os litígios, o que implica negativamente no conceito de processo efetivo. Para Bedaque, processo efetivo “é aquele que, observado o equilíbrio entre os valores *segurança* e *celeridade*, proporciona às partes o resultado desejado pelo Direito Material”<sup>175</sup>.

Para Paulo Henrique dos Santos Lucon, após a Constituição Federal de 1988 a realidade brasileira trouxe importante alteração no fluxo dos processos, com a tendência da crescente abertura de acesso (ingresso) de ações aos órgãos jurisdicionais, acarretando “evidente descompensação funcional da Justiça”, sendo que neste sentido, para o autor, a ordem jurídica justa não pode significar “rapidez a todo custo ou simplesmente abrir a porta de entrada aos órgãos do Poder Judiciário”, mas sim promover o acesso à justiça de modo a assegurar “a abertura de caminhos com vista à obtenção de soluções justas para os conflitos pela correta interpretação e aplicação das normas de Direito Material”<sup>176</sup>.

Conforme divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça, no relatório “Justiça em Números 2018”<sup>177</sup>, o qual aponta o número de unidades judiciárias de primeiro grau em 2017 no Brasil, das 15.398 unidades existentes, 65,2% são da Justiça Estadual, 10,2% da Justiça do Trabalho, 6,4% da Justiça Federal, 18% da Justiça Eleitoral, 0,1% da Justiça Militar e 0,1% das Auditorias Militares da União. Notadamente, quanto às unidades judiciárias de primeiro grau da Justiça Estadual, por competência, em 2017 alcançaram 2.338 unidades,

---

<sup>175</sup> BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Efetividade do Processo e Técnica Processual*. São Paulo: Malheiros, 2006. n. 10. p. 49.

<sup>176</sup> LUCON, Paulo Henrique dos Santos. *Relação entre Demandas*. 1. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2016. p. 16.

<sup>177</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2018*. Disponível em: <[https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw\\_l%2FPaineisCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT](https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPaineisCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT)>. Acesso em: 02 nov. 2018.

exclusivamente cíveis, em todo o território nacional. Em um país de enorme dimensão continental como o Brasil, este número salta aos olhos dada a flagrante insuficiência de Varas Cíveis destinadas a solucionar litígios do Direito Privado. Aponta o relatório que só o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, considerando-se os municípios-sede e as unidades judiciárias por Tribunal, somam 1.745 unidades.

O relatório traz, ainda, relevante dado estatístico quanto ao percentual da população de cada unidade da Federação que reside em município-sede da Justiça Estadual. Neste sentido, indica o quanto as estruturas físicas do Poder Judiciário estão acessíveis à população. Observa-se que 83,4% da população brasileira reside em município-sede da Justiça Estadual. Isto significa que, apesar das comarcas corresponderem a 48,4% dos municípios, elas estão em locais com grande concentração populacional. As unidades da Federação com maior cobertura são o Distrito Federal, o Rio de Janeiro, o Ceará, o Amazonas e o Amapá. Em situação inversa encontram-se os Estados do Pará, Espírito Santo, Alagoas e Sergipe - com menos da metade da população residente em sede de comarca. São Paulo ocupa a segunda posição com 87,4% dos Estados da Região Sudeste.

Ao analisarmos os dados estatísticos, quanto ao quadro de pessoal do Poder Judiciário, devemos ater-nos que o mesmo é apresentado considerando três categorias: a) magistrados, que abrange os juízes, os desembargadores e os ministros; b) servidores, incluindo o quadro efetivo, os requisitados e os cedidos de outros órgãos, pertencentes ou não à estrutura do Poder Judiciário, além dos comissionados sem vínculo efetivo, excluindo-se os servidores do quadro efetivo que estão requisitados ou cedidos para outros órgãos; e c) trabalhadores auxiliares, compreendendo os terceirizados, os estagiários, os juízes leigos, os conciliadores e os colaboradores voluntários.

Neste íterim, em 2017 o Poder Judiciário contava com um total de 448.964 pessoas em sua força de trabalho, sendo 18.168 magistrados (4%), 272.093 servidores (60,6%), 71.969 terceirizados (16%), 67.708 estagiários (15,1%) e 19.026 conciliadores, juízes leigos e voluntários (4,24%). Dentre os

servidores, 78,8% estão lotados na área judiciária e 21,2% atuam na área administrativa.

Especificamente, temos que na Justiça Estadual estão 68,3% dos magistrados, 64% dos servidores e 79,3% dos processos em trâmite. Na Justiça Federal, se encontram 10,7% dos magistrados, 10,5% dos servidores e 12,9% dos processos em trâmite. Na Justiça Trabalhista, 20,1% dos magistrados, 15% dos servidores e 6,9% dos processos.

Quanto aos magistrados, que são os incumbidos pelo Estado de julgar os conflitos, temos que ao final de 2017 havia 22.571 cargos criados por lei, sendo 18.168 providos e 4.403 cargos vagos (19,5%), conforme aponta o relatório.

Dentre os 18.168 magistrados, 75 são ministros (0,4%); 15.641 são juízes de direito (86,1%); 2.291 são desembargadores (13%); e 161 são juízes substitutos de 2º grau (0,9%). Existem, nos Tribunais Superiores, 29 magistrados convocados, fora da jurisdição (8 no TST, 8 no TSE e 13 no STJ), e nos demais tribunais 309 juízes em tal situação.

O relatório aponta que, ao todo, 1,9% dos magistrados exercem atividade administrativa nos tribunais, afastados da jurisdição de origem.

Em 2017, houve aumento de 4,1% no número de cargos existentes e de 1,4% nos cargos providos, fazendo com que o percentual de cargos vagos aumentasse em 2,1 pontos percentuais, após dois anos consecutivos de retração. Os maiores percentuais de cargos não providos estão na Justiça Estadual e na Justiça Militar Estadual - ambos segmentos com 23%. Na Justiça Estadual, o maior percentual de cargos de magistrados não providos está no TJAC - Tribunal de Justiça do Acre, com 66%.

Os cargos vagos são, em sua maioria, de juízes - enquanto no 2º grau existem 52 cargos de desembargadores criados por lei e não providos (2,1%), e no 1º grau há 4.351 cargos não providos (21,8%).

Considerando-se a soma de todos os dias de afastamento, obtém-se uma média de 1.115 magistrados que permaneceram afastados da jurisdição durante todo o exercício de 2017, representando um absenteísmo de 6,1%. Tais afastamentos podem ter ocorrido em razão de licenças e convocações para instância superior, entre outros motivos, excetuando-se férias, conforme menciona o relatório.

Isto significa que, em média, 17.053 magistrados, efetivamente, atuaram na jurisdição durante todo o ano. Além do número total de cargos de magistrados existentes e providos, outro indicador relevante é a média de magistrados existentes a cada cem mil habitantes por ramo de justiça.

Assim, para a Justiça Estadual temos 5,66; para a Justiça do Trabalho 1,63; para a Justiça Eleitoral 1,38; para a Justiça Federal 0,58 e para os Tribunais Superiores 0,04, cuja média apontada de magistrados existentes a cada cem mil habitantes era de 8,2 em 2017.

A legislação processual em vigor positivou mecanismos judiciais na tentativa de diminuir a judicialização de demandas repetitivas, sobre temas idênticos, mas com decisões antagônicas para evitar provimentos conflitantes ou contraditórios, como bem observou Lucon: “dois ou mais processos somente serão analisados conjuntamente quando houver risco de prolação de provimentos conflitantes ou contraditórios caso decididos separadamente”<sup>178</sup>.

A aposta do Código de Processo Civil repousa no sistema de precedentes, haja vista que o artigo 926 determina que os tribunais devem uniformizar sua jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente. Aplicou, ainda, o regramento processual, a determinação constante do artigo 927 de que os juízes e os tribunais observarão as decisões do Supremo Tribunal Federal em controle concentrado de constitucionalidade; os enunciados de súmula vinculante; os acórdãos em incidente de assunção de competência ou de resolução de demandas repetitivas e em julgamento de recursos extraordinários,

---

<sup>178</sup> LUCON, Paulo Henrique dos Santos. *Relação entre Demandas*. 1. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2016. p. 18.

em especial os repetitivos; os enunciados das súmulas do Supremo Tribunal Federal em matéria constitucional e do Superior Tribunal de Justiça em matéria infraconstitucional e a orientação do plenário ou do órgão especial aos quais estiverem vinculados.

Entretanto, em que pese o esforço na sistematização da técnica dos precedentes, como forma de conter os casos semelhantes ou repetitivos, aos litigantes ainda repousa uma espécie de necessidade da propositura de uma demanda para ver declarado o seu direito. Na verdade, são reflexos dos sujeitos protagonistas de uma cultura patrimonialista, avessa à impessoalidade, e observam a “generalidade da lei” como um empecilho no desenvolvimento de suas aspirações. Este tipo de pessoa demonstra ser um sujeito resistente aos comandos abstratos da lei, e que se julga não obrigado a se comportar de acordo com o Direito, mas sim apoiado nas suas relações surgidas de fatos sociais.

Nesta ideia, este tipo de pessoa entende que lhe é permitido escapar da lei, não atendendo aos preceitos já firmados em julgamento de demandas repetitivas, pois esta, lhe traz prejuízo. Neste sentido, Marinoni esclarece que esse é o espaço do “homem cordial”, do sujeito incapaz de viver diante de organizações e instituições caracterizadas pela racionalidade e pela impessoalidade:

A cultura do “homem cordial” não é apenas desinteressada, mas, sobretudo, receosa a um sistema precedentalista. Tal cultura não vê a unidade do direito, a generalidade ou mesmo a igualdade perante o direito como ideais ou valores. Afinal, o “homem cordial” é o sujeito do jeitinho, especialista em manipular, destituído de qualquer ética comportamental, que não se importa com o fortalecimento das instituições, a previsibilidade, a racionalidade das condutas, a racionalização econômica e os benefícios de uma sociedade em que os homens sejam conscientes de suas responsabilidades<sup>179</sup>.

Incentivar a desjudicialização, para conscientizar que conciliar é a forma mais célere e barata de resolver um conflito, é o objetivo a ser alcançado. Em um país que é campeão na edição de leis, em que os dados revelam a edição

---

<sup>179</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Ética dos Precedentes - Justificativa do novo CPC*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 103-104.



no Brasil de dezoito leis por dia<sup>180</sup>, muitas das quais sequer são aplicadas (executadas), sequer são observadas ou trazem antagonismos, contradições, divergências de interpretações, são estes os fatores que contribuem para o surgimento de inúmeras controvérsias e diferentes interpretações que acabam por serem levadas ao Poder Judiciário para uma solução justa.

Some-se a este dado, o fato de que o Brasil é a nação que mais possui cursos superiores de Direito, são 1.240 cursos superiores nesta área, e a somatória do total de faculdades de Direito no mundo alcança a 1.100 cursos<sup>181</sup>. Portanto, é fato que tal realidade exige novas soluções, desmistificando que a conduta do litígio seja a melhor solução, como propõe Marinoni:

Por fim, não se pode ignorar outro ponto que talvez esteja na base da maior parte dos problemas enfrentados pelo Judiciário quanto ao volume de processos. Os cursos jurídicos no Brasil, desde sua fundação em 1827, há quase duzentos anos, preparam o profissional do Direito para o confronto. A cultura reinante no mundo jurídico é a do litígio, que alimenta a chamada “indústria do contencioso”<sup>182</sup>.

Não obstante essa descomida obsessão pela busca dos conflitos judiciais, há ainda o ponto de vista de que o Brasil é um país de grande extensão territorial e de enorme contingente populacional. Para promover o cumprimento do preceito constitucional do devido acesso à justiça, o Ministério da Justiça editou o “Atlas de Acesso à Justiça no Brasil”, cujo principal objetivo é informar a todas as pessoas, por exemplo, qual o número de defensores públicos, magistrados, promotores, procuradores e advogados que há em cada Estado do país. É possível, também, conhecer a estrutura física de cada órgão. Assim, pode-se calcular a quantidade de recursos humanos ou de estrutura física per

---

<sup>180</sup> BRASIL. Jornal O Globo. *Brasil faz 18 leis por dia, a maioria vai para o lixo*. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/politica/brasil-faz-18-leis-por-dia-a-maioria-vai-para-lixo-2873389>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

<sup>181</sup> BRASIL. Guia do Estudante. *Brasil tem mais cursos de Direito do que todos os outros países do mundo juntos*. Disponível em: <<https://guiadoestudante.abril.com.br/universidades/brasil-tem-mais-cursos-de-direito-do-que-todos-os-outros-paises-do-mundo-juntos/>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

<sup>182</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Ética dos Precedentes: Justificativa do novo CPC*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 223.

capita por Estado ou realizar uma série de comparações, utilizando-se da base de dados que está aberta e disponível no portal<sup>183</sup>.

Este relevante argumento revela ser mais uma justificativa, para que o profissional do Direito e a sociedade em geral se amoldem a uma nova perspectiva de trabalho, posto que aquele que pretende buscar soluções apenas na esfera clássica da litigiosidade perante o Poder Judiciário se deparará com a ineficiência da Justiça. O resultado é apenas um: o próprio jurisdicionado é que será o prejudicado na resolução de seu conflito.

As formas alternativas de solução de conflitos são métodos eficientes que ajudarão ao desafogo necessário do Poder Judiciário. Denominados como alternativos, posto que não só o processo é o instrumento eficaz para alcançar a finalidade precípua de uma judicialização de uma contenda, já que a autocomposição ou a heterocomposição surgem como excelentes alternativas ao modelo Estatal.

Há, ainda, aqueles que defendem não serem “formas alternativas”, e sim “formas iniciais”:

O Poder Judiciário não deve ser visto como o caminho natural para a resolução de conflitos.

A disseminação de outros métodos de resolução de conflitos, como a negociação, a mediação e a arbitragem, é uma tendência saudável para a maior eficiência da distribuição da justiça. Aliás, tais institutos não são formas “alternativas”, e sim formas iniciais, formas primeiras, formas “adequadas” de resolução de conflitos, inclusive porque precedem, historicamente falando, a própria criação do aparelho nacional<sup>184</sup>.

Pelo uso dos meios alternativos, busca-se a otimização pela facilitação do acesso à justiça de todos os indivíduos de uma sociedade conflituosa. Neste aspecto, a tecnologia da informação pode auxiliar, de sobremaneira, por meio do uso da internet, meios eletrônicos à disposição do indivíduo para se alcançar a

---

<sup>183</sup> BRASIL. Ministério da Justiça. *Acesso à Justiça: um direito seu*. Disponível em: <<http://www.acessoajustica.gov.br/>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

<sup>184</sup> ROCHA, Caio Cesar Vieira. SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e Mediação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 225.

agilidade e a operação do sistema, características desta revolução informacional que presenciamos.

Com a implantação e efetividade do peticionamento eletrônico, potencializado pelo uso da internet para acesso ao Poder Judiciário, divulgou o Conselho Nacional de Justiça, em maio de 2018, que o Tribunal Regional Federal da 3ª Região, que engloba as demandas propostas na competência da Justiça Federal dos Estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul, que o sistema do “PJe” da Justiça Federal alcançou a marca histórica de 300 mil ações na jurisdição investigada<sup>185</sup>. Esta realidade inexorável ocasiona reflexos favoráveis e desfavoráveis em todos os segmentos, como é de se supor.

Segundo o levantamento realizado pelo Conselho Nacional de Justiça por meio do relatório “Justiça em Números 2017”, que consiste na principal fonte de estatísticas oficiais do Poder Judiciário com dados levantados anualmente, o número de processos em tramitação no país não parou de crescer e, novamente, houve aumento no estoque de processos que aguardam por alguma solução definitiva<sup>186</sup>.

Todas estas adversidades relatadas devem ser elevadas ao nível da discussão acadêmica de encontrar soluções que alcancem os ideais de justiça, também sob o aspecto de saúde e bem-estar, em condições de se resolver os conflitos com qualidade e celeridade.

Ao final do ano de 2009 tramitavam no judiciário 60,7 milhões de processos. Em sete anos, o quantitativo cresceu para quase 80 milhões de casos pendentes, variação acumulada no período de 31,2%, ou crescimento médio de 4,5% a cada ano. A demanda pelos serviços de justiça também cresceu nesse

---

<sup>185</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *PJe: sistema alcança 300 mil ações na Justiça Federal de SP e MS*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/86792-pje-sistema-alcanca-300-mil-aco-es-na-justica-federal-de-sp-e-ms>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

<sup>186</sup> Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/9d7f990a5ea5e55f6d32e64c96f0645d.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2018.

ano, numa proporção de 5,6%, não se verificando a tendência de redução esperada pela retração de 4,2% observada em 2015, comparativamente a 2014.

Em 2016, ingressaram na justiça 29,4 milhões de processos - o que representa uma média de 14,3 processos a cada 100 habitantes. A taxa de congestionamento permanece em altos patamares e quase sem variação em relação ao ano de 2015, tendo atingido o percentual de 73,0% em 2016.

Isto significa que apenas 27% de todos os processos que tramitaram foram solucionados. Mesmo se fossem desconsiderados os casos que estão suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório aguardando alguma situação jurídica futura, a taxa de congestionamento líquida é de 69,3% (3,7 pontos percentuais a menos que a taxa bruta).

Estes dados estatísticos demonstram o reflexo das consequências, diga-se danosas, do uso das novas tecnologias, já que a sociedade voraz pela judicialização passou a contar com suporte técnico eletrônico chamado de “informatização do processo judicial, perante todos os tribunais do país, e de todas as instâncias, por força da Lei 11.419 de 19 de dezembro de 2006.

Este ajuizamento do processo por meio eletrônico possibilitou a qualquer jurisdicionado, representado ou não, propor suas demandas judiciais por meio de uma plataforma digital, através do acesso à internet e no sítio do respectivo tribunal de interesse.

Esta evolução tecnológica, de tamanha facilidade, cujo objetivo é viabilizar a judicialização, alcança os indivíduos indistintamente, por exemplo, na plataforma digital com acesso pelo endereço eletrônico “[www.processeaqui.com.br](http://www.processeaqui.com.br)”<sup>187</sup>, que viabiliza a elaboração de uma ação judicial cabível, na defesa de direitos lesados, utilizando um banco de dados de petições já registradas na internet. Uma vez impressa ou convertida em arquivo eletrônico, esta ação deverá ser levada pelo cidadão ao tribunal de jurisdição ou

---

<sup>187</sup> Disponível em: <<http://www.processeaqui.com.br/>>. Acesso em: 03 jun. 2018.

competência para ser protocolada, notadamente nos casos em que se admite a propositura sem a presença de advogado, como ocorre nos Juizados Especiais Estaduais em demandas de valor até 20 (vinte) salários mínimos, conforme dispõe o artigo 9º da Lei 9.099/1995<sup>188</sup>.

Este contexto cria desafios, mas também potencializa a chamada cidadania participativa que promove um canal direto entre cidadão e governo, cooperando com a agenda política de seu país por meio da internet. Patricia Peck Pinheiro exemplifica, historicamente, como um “click” resolveu um imbróglio político existente desde 1797:

[...] o plebiscito de independência da Criméia, em 2014, que inspirou regiões do mundo com pretensões separatistas, a exemplo de Veneza e outras cidades da província de Vêneto, que promoveram um Plebiscito Online para votar a possível separação da Itália. Apenas com a internet foi possível saber a opinião em tempo real de 2,3 milhões de eleitores, onde 89% votou a favor da separação e apenas 257 mil votaram contra<sup>189</sup>.

Há que se cogitar, também, o aspecto institucional do Poder Judiciário, organizado no Título IV, Capítulo III, da Constituição Federal. Os cidadãos procuram a judicialização basicamente pela função jurisdicional, função de se fazer justiça, como função típica do Poder Judiciário de “aplicar a lei ao caso concreto”.

Deve-se fomentar a discussão acadêmica no sentido de desmistificar a crença de que a “melhor justiça” é aquela que só se alcança por meio de um processo judicializado, com parecer final de um Juiz ou Tribunal, pela adequada prestação jurisdicional invocada, como dito antes e comprovado pela estatística da “Justiça em Números 2018” do Conselho Nacional de Justiça, que demonstrou não só a defasagem operacional como, também, a deficiência do número de magistrados adequados para julgar os conflitos de forma eficiente e com celeridade.

---

<sup>188</sup> Lei 9.099/1995: Art. 9º. Nas causas de valor até 20 (vinte) salários mínimos as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado, nas de valor superior a assistência é obrigatória.

<sup>189</sup> PINHEIRO, Patricia Peck (Coord.) et al. *Direito Digital Aplicado 2.0*. 2. ed, rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p.112-113.

Segundo o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec)<sup>190</sup>, conforme dados coletados em 2007 na “Semana Nacional da Conciliação”, portanto, antes da criação dos CEJUSCs e existência da própria Resolução 125 do CNJ, levando-se em consideração apenas as audiências realizadas em primeiro grau de jurisdição, foram realizadas 7.166 audiências, sendo este número praticamente triplicado em 2010 com a prática de 20.632 audiências realizadas.<sup>191</sup>

Pelos dados da pesquisa, podemos observar a evolução do percentual de resolução de processos pela aplicação de técnicas não adversariais, no hiato temporal envolvendo o objeto do relatório. Também devemos observar que a pesquisa aplicada levou em conta a égide do revogado Código de Processo Civil de 1973, que não incentivava ou estimulava a prática de meios alternativos de soluções dos conflitos, o que só ocorreu a partir de março de 2016, com a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil de 2015.

Contudo, já em 2017, segundo o próprio informativo do órgão, na ação da “Semana Nacional de Conciliação 2017” o percentual de acordos realizados em primeira instância, nas audiências pré-processuais, alcançou o patamar de 64,41% e 33,48% nas audiências processuais realizadas, tanto na fase de conhecimento como na de execução, com percentual de 34,13% de acordos processuais, nos termos do artigo 334 do Código de Processo Civil. Nesse comparativo, evidenciou-se em 2017 o crescimento exitoso do uso dos métodos, com alcance de percentuais de 84% de acordos em sessões pré-processuais, 61% em sessões processuais de primeira instância e 26% em sessões que envolviam processos submetidos à segunda instância, somente envolvendo os litígios do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

---

<sup>190</sup> O Nupemec possui atribuições elencadas na Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, bem como pelo Provimento 2.348/2016 do Conselho Superior da Magistratura, que possui como uma de suas principais atividades, não só instalar como monitorar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs.

<sup>191</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Semana Nacional da Conciliação. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/Download/PrimeiraInstancia/Conciliacao/Senacon2010GraficosComparativos.pdf>> Acesso em: 19 maio 2018.

Essas práticas de cidadania e colaboração participativa resultaram, em total de valores dos acordos, a ordem monetária de R\$ 70.090.159,75<sup>192</sup> que, se comparados com a estatística levantada em 2007, só revelam o sucesso das práticas não adversariais e da mudança da cultura do litígio pela qual o Estado Democrático passa, inegavelmente, pelo exercício da cidadania participativa e o uso dos MASCs.

Os MASCs, que complementam e apoiam o sistema Judiciário, devem ser usados quando o excesso de casos impede que o fórum seja eficiente e quando as partes elegem este método como início do diálogo, sem discutir as questões de mérito do litígio, pelo baixo custo que atende à população de baixa renda e pela diminuição da formalidade.

Por outro lado, nem sempre os MASCs são recomendados para solucionar o litígio, há também vezes que precisam ser tratados caso a caso, por exemplo, quando existem diferentes interpretações para o direito posto em litígio, ou quando a jurisprudência ainda não está definida ou consolidada perante os Tribunais do país, já que nestes casos, por evidente, o direito é controverso, não existe uma jurisprudência coesa e pacificada sobre o tema objeto do litígio, não se enquadrando a questão nos aspectos de súmula ou precedentes dos Tribunais.

Os MASCs também não surtem o efeito desejado quando não há diálogo entre as partes e se verifica a impossibilidade de restabelecê-la, por qualquer motivo, seja a intolerância ou o preconceito. Há, ainda, casos em que a situação discutida envolve perdas iminentes e relevantes, como as questões envolvendo saúde e patrimônio, onde o Estado é detentor do direito público subjetivo.

---

<sup>192</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Estatística geral: Semana Nacional da Conciliação 2017. Disponível em: <[http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/SemanaNacionalConciliacao\\_2017.pdf](http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/SemanaNacionalConciliacao_2017.pdf)> Acesso em: 19 maio 2018.

Em sua doutrina, Eckschmidt entende que os MASCs podem ser usados para apoiar mudanças e atualizações do sistema Judiciário, cuja adoção de forma consciente só tende a auxiliar no combate à sobrecarga de processos:

Os MASCs podem ser usados para apoiar mudanças e atualizações do sistema Judiciário a partir de operações pilotos, para subsequentemente serem formalizados e adotados de forma consciente em todas as jurisdições. MASCs também podem ser criados como uma alternativa dentro do próprio sistema Judiciário, aliviando a sobrecarga de processos. Esses procedimentos têm grande valia para evitar a sobrecarga do sistema Judiciário com disputas mais simples e que poderiam ser resolvidas de forma mais pragmática e rápida. Algumas situações nas quais podemos destacar o uso de MASC com grande sucesso:

- Levar justiça a populações carentes sem acesso ao Poder Judiciário;
- Solucionar disputas altamente técnicas que o sistema Judiciário necessita de peritos para ajudar a estabelecer os pontos de vista;
- Resolver conflitos familiares, transfronteiriços e públicos, por exemplo, disputas ambientais<sup>193</sup>.

Neste diapasão de ideias, já que existem e se beneficiam das ferramentas criadas conferindo efetividade pela lei para alcançar a solução de suas controvérsias, revela-se o MASC um importante instrumento de pacificação social, com relevantes resultados obtidos, ainda que não aculturada a sociedade neste conceito, funcionando como meio desafogador das demandas judiciais que são propostas em caráter avassalador, efetivando a política da desjudicialização, como exercício da democracia participativa e de acesso à justiça com a inclusão digital, como defende Souza:

A importância de garantir um espaço democrático e inclusivo para a busca de solução de problemas coletivos, comumente chamada de democracia participativa, é amplamente defendida na doutrina nacional e estrangeira. Para além da democracia representativa, na qual impera o aspecto formal de democracia, a partir de decisões tomadas simplesmente por maioria, é cada vez maior a defesa de instauração de uma democracia substancial, em que os diretamente interessados possam participar mais ativamente na tomada de decisões que lhes afetam.<sup>194</sup>

---

<sup>193</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E.S.; MUHR, Diana. *Do Acordo ao Conflito na Era Digital: (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 46.

<sup>194</sup> SOUZA, Luciane Moessa. *Mediação de Conflitos Coletivos*. Belo Horizonte: Fórum, 2012. p. 27-28.



Contudo, emerge a necessidade do poder público aplicar e utilizar a justiça multiportas, incentivando a sociedade a utilizar os métodos não adversariais para alcance da solução almejada ao litígio proposto, pelo pleno exercício da cidadania democrática<sup>195</sup>, como, também, fomentar a prática do uso dos métodos não adversariais convocando a sociedade a participar ativamente na solução de seus próprios conflitos, acarretando menor custo aos envolvidos e menor tempo de resposta.

Não podemos deixar de nos ater que uma das vantagens destacáveis da utilização dos métodos alternativos de resolução de conflitos é o efeito temporal significativo que se alcança, abreviando o que seria decidido ao final de uma demanda judicializada. Em compasso, outra vantagem é a redução dos gastos suportados pelas partes diante de um sistema judicial arrecadatário, com inúmeras taxas, custas e emolumentos devidos, por cada ato praticado<sup>196</sup>, estipulados pela “Lei de Custas”, editada em 2003 no Estado São Paulo.

Embora pareça tranquilo navegar nas águas da mediação e conciliação aplicáveis ao direito privado, e até a utilização da arbitragem neste sentido, uma questão tormentosa surge quando enfrentamos a possibilidade ou não de aplicação das técnicas não adversariais frente ao poder público. Durante muito tempo houve, e ainda há, diversos questionamentos doutrinários e jurisprudenciais sobre a possibilidade jurídica de celebração de acordos ou transações com o propósito de encerrar litígios por parte do poder público, seja na esfera administrativa, seja na esfera judicial, em razão do princípio da supremacia do interesse público como já tratado aqui. Neste aspecto, pondera Luciane Moessa de Souza:

A par dos questionamentos de ordem jurídica, em que se alegava a indisponibilidade genérica dos interesses públicos, uma outra razão de peso para este entendimento residia (e reside) no posicionamento de vários Tribunais de Contas do país no sentido de que o Poder Público

---

<sup>195</sup> (BONAVIDES, 2009, p. 7) Cidadania é a condição de acesso aos direitos sociais (educação, saúde, segurança, previdência) e econômicos (salário justo, emprego) que permite que o cidadão possa desenvolver todas as suas potencialidades, incluindo a de participar de forma ativa, organizada e consciente, da construção da vida coletiva no Estado Democrático.

<sup>196</sup> BRASIL. Lei Estadual 11.608 de 29 de dezembro de 2003. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2003/lei-11608-29.12.2003.html>>. Acesso em: 14 set. 2018.

somente poderia realizar qualquer pagamento ao pagamento ao particular em razão de ilícito por ele praticado quando já houvesse decisão condenatória definitiva do Poder Judiciário, inviabilizando, assim, a criação de um procedimento administrativo de apuração da prática de ilícitos pelo ente público que levasse ao cumprimento espontâneo das normas jurídicas de responsabilização do Estado<sup>197</sup>.

Ao mesmo tempo que surgiram tais questionamentos, uma série de leis federais foram editadas autorizando a utilização das técnicas de conciliação e mediação, bem como definindo as autoridades competentes para a condução dos acordos, ao menos na esfera judicial, bem como dispendo sobre o montante pecuniário envolvido no litígio, para que se justifique a propositura de uma ação judicial, como se verifica da Lei 9.469 de 10 de julho de 1997, que regulamenta a previsão do artigo 4º, VI, da Lei Complementar 73 de 10 de fevereiro de 1993, com redação nova dada ao seu artigo primeiro pela Lei 13.140/2015, que assim prevê:

Art. 1º O Advogado-Geral da União, diretamente ou mediante delegação, e os dirigentes máximos das empresas públicas federais, em conjunto com o dirigente estatutário da área afeta ao assunto, poderão autorizar a realização de acordos ou transações para prevenir ou terminar litígios, inclusive os judiciais.

[...]

§ 4º Quando o litígio envolver valores superiores aos fixados em regulamento, o acordo ou a transação, sob pena de nulidade, dependerá de prévia e expressa autorização do Advogado-Geral da União e do Ministro de Estado a cuja área de competência estiver afeto o assunto, ou ainda do Presidente da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, do Tribunal de Contas da União, de Tribunal ou Conselho, ou do Procurador-Geral da República, no caso de interesse dos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário ou do Ministério Público da União, excluídas as empresas públicas federais não dependentes, que necessitarão apenas de prévia e expressa autorização dos dirigentes de que trata o caput<sup>198</sup>.

Ao que parece, a autorização legislativa confere a possibilidade, inclusive, dos acordos na esfera administrativa se submeterem a câmaras especialmente criadas para análise e formulação de propostas de acordos ou transações, conforme dispõe o próprio parágrafo primeiro do mesmo dispositivo legal, que dispõe: “§ 1º Poderão ser criadas câmaras especializadas, compostas

---

<sup>197</sup> SOUZA, Luciane Moessa de. *Meios consensuais de solução de conflitos envolvendo entes públicos: negociação, mediação e conciliação na esfera administrativa e judicial*. Belo Horizonte: Fórum, 2012. p. 131.

<sup>198</sup> BRASIL. Presidência da República. Lei 9.469 de 10 de julho de 1997. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Leis/L9469.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/L9469.htm)>. Acesso em: 02 nov. 2018.

por servidores públicos ou empregados públicos efetivos, com o objetivo de analisar e formular propostas de acordos ou transações”

Além disso, a instituição dos Juizados Especiais da Fazenda Pública (Lei 12.153/2009) que, como se sabe, são entes jurisdicionais com rito procedimental próprio, voltando à solução de litígios pela via consensual com competência para processar e julgar conflitos envolvendo a Fazenda Pública Federal, e ainda, conforme a Lei 10.259/2001 que prevê em seu artigo 3º as regras de competência e atribuições: “Compete ao Juizado Especial Federal Cível processar, conciliar e julgar causas de competência da Justiça Federal até o valor de 60 (sessenta) salários mínimos, bem como executar as suas sentenças”.

Posteriormente, a edição da Lei 12.153/2009, que dispõe sobre os Juizados Especiais da Fazenda Pública no âmbito dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios, veio pôr uma pá de cal nas dúvidas generalizadas sobre a possibilidade de entes públicos realizarem transações em juízo, já que restou autorizado serem demandados os entes públicos, como réus, os Estados, o Distrito Federal, os Territórios e os Municípios, bem como autarquias, fundações e empresas públicas a eles vinculadas, permanecendo, entretanto, algumas dúvidas e exclusões quanto à possibilidade de transação em determinadas categorias específicas de litígios<sup>199</sup>.

A própria edição da Resolução 125/2010 pelo Conselho Nacional de Justiça encampou essa iniciativa de aplicar métodos de autocomposição perante os entes públicos, para organizar um programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio

---

<sup>199</sup> O artigo 2º, §1º da Lei 12.153/2009 dispõe que: § 1º Não se incluem na competência do Juizado Especial da Fazenda Pública:

I – as ações de mandado de segurança, de desapropriação, de divisão e demarcação, populares, por improbidade administrativa, execuções fiscais e as demandas sobre direitos ou interesses difusos e coletivos;

II – as causas sobre bens imóveis dos Estados, Distrito Federal, Territórios e Municípios, autarquias e fundações públicas a eles vinculadas;

III – as causas que tenham como objeto a impugnação da pena de demissão imposta a servidores públicos civis ou sanções disciplinares aplicadas a militares.

da conciliação e da mediação (artigo 4º), bem como atuar junto aos entes públicos de modo a estimular a conciliação, em especial nas demandas que envolvam matérias sedimentadas pela jurisprudência (artigo 6º, inciso VIII), determinando aos tribunais a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão (artigo 8º).

Por fim, a Lei 9.307/1996 – Lei da Arbitragem – com as alterações introduzidas pela Lei 13.129/2015, autorizou em seu artigo 1º, §1º, que a Administração Pública, direta e indireta, poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis. Nota-se que a lei premia a participação da Administração Pública na utilização da arbitragem, porém, deixa claro no que se refere a direitos disponíveis. Na lição de Luciane Moessa de Souza, vemos que:

A distinção mais comum nessa matéria, no plano doutrinário, é a que se faz entre “direitos disponíveis”, que seriam aqueles de cunho eminentemente patrimonial, correspondendo ao chamado “interesse público secundário” da Administração Pública, e “direitos indisponíveis”, que seriam aqueles atinentes, por exemplo ao exercício do poder de polícia da Administração Pública ou, ainda, os vinculados à proteção do “interesse público primário” em geral, os quais também podem ser vistos como todos aqueles poderes que afetem, em maior ou menor medida, direitos fundamentais, seja limitando-os (pelo poder de polícia), seja realizando-os (mediante o poder de polícia, que limita direitos de alguns em benefício de direitos de outros, ou mediante a prestação de serviços públicos)<sup>200</sup>.

A efetividade desta autêntica política pública funcionará como verdadeiro “filtro de conflitos”, aplicável não só ao direito privado como ao direito público, fazendo com que cheguem à justiça apenas os casos complexos, excluídos pela lei da possibilidade de autocomposição, e que tratem de direitos indisponíveis, nos quais realmente precisa haver o exercício da jurisdição por meio do poder jurisdicional invocado.

---

<sup>200</sup> SOUZA, Luciane Moessa de. *Meios Consensuais de Solução de Conflitos envolvendo Entes Públicos - Negociação, Mediação e Conciliação na Esfera Administrativa e Judicial*. Belo Horizonte: Fórum, 2012. p. 133.

Neste sentido, passa-se a abordar os meios alternativos para a resolução de conflitos, já que justificados como métodos capazes de contribuir para o desafogo do Poder Judiciário e alcançar a pacificação social, sem os percalços da judicialização.

Com este novo viés que se propõe, a sociedade participará ativamente, por meio da atuação contributiva da figura do mediador e do árbitro, ocasião em que ambos exercerão papéis bem delineados e preponderantes no desempenho de suas atribuições e funções de relevância como aplicadores dos métodos de resolução de conflitos, alcançado os objetivos e benefícios esperados por todos. Por se mostrarem meios eficazes de alcançar a solução dos conflitos, faz-se necessária cada vez mais a sua utilização.

É neste enfoque que o poder público exerce a sua função constitucional de aplicar políticas públicas, como ferramenta de acesso à justiça e efetivo exercício da cidadania, utilizando-se das tecnologias da informação, reguladas pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) como estímulo ao exercício da cidadania digital, de forma regulamentada, por meio de Tribunais Multiportas a serem criados pelo ente federativo, por meio da importante plataforma digital *e-government*, de comunicação entre o Estado e o cidadão.

A sociedade da informação e do conhecimento podem auxiliar, tanto o poder público quanto ao cidadão, por meio do acesso remoto e instantâneo pelos meios de transmissão das redes. Para tanto, a criação de startups por plataformas digitais, disponibilizadas em espaços democráticos integrando o dever de aplicar políticas públicas e a cidadania participativa, facilitarão o acesso à justiça. Advinda de uma conquista pelo progresso da globalização com o neoliberalismo Pós-Revolução Industrial, a inclusão digital se faz presente e necessária para que o exercício da cidadania seja colaborativo e participativo.

Um ponto a ser destacado como fundamental importância na escolha dos processos alternativos de solução de conflitos é que estas formas de resolução de disputas não limitam nenhuma das partes na busca de uma solução para um conflito, apenas mudam o local onde a busca pela solução poderá ocorrer, saindo do modelo arcaico do fórum judicial para o ambiente de uma câmara de mediação e arbitragem, que pode ser física ou virtual, tudo isto fruto da globalização, da liberdade e do conhecimento no uso dos métodos alternativos de solução de conflitos, como se propõe afirmar na próxima seção.

## 2.4 Da globalização, liberdade e conhecimento no uso dos métodos alternativos de solução de conflitos

Para a exata compreensão do sentido dado a esta seção, será necessário proceder com estudos de globalização. O Brasil contemporâneo se caracteriza pela mudança no âmbito da política e da economia, direcionada à sociedade por meio de intervenções. A sociedade contemporânea adquiriu a consciência que os conflitos mundiais não apenas modificam as fronteiras políticas entre os países, mas interferem na economia mundial. É a anotação de um movimento transnacional (comunicação da população, dos Estados, blocos econômicos e ONU), ainda pouco observado em seus projetos de uma nova civilização planetária, por meio de um estudo cosmopolita e pelo reflexo das famílias e sua presença na cidade. Nesta linha, Matheus Silva Dabull comenta que o Brasil Contemporâneo revela características dos países democráticos capitalistas, sendo esta a única saída para evitar a falência do modelo liberal:

Nessa perspectiva, o Estado Contemporâneo surge como um modelo político social, regulando os interesses econômicos e sociais devido aos conflitos da sociedade extremamente complexos e não passíveis de uma solução prática<sup>201</sup>

Ninguém contesta o fato que a utilização da internet permite que as pessoas estabeleçam relações remotamente, sendo totalmente dispensável (e até indesejada em muitos casos) a presença e participação física das partes envolvidas. Até as disputas judiciais poderão se submeter às técnicas de resolução de conflitos, onde as sessões de conciliação ou de mediação poderão se realizar pelo meio eletrônico, assim, a serem definidas por lei.<sup>202</sup>

Desse modo, algumas características identificam uma ampliação à proteção dos direitos humanos fundamentais, valorizando atitudes éticas da sociedade em geral, já que o homem passa a ser visto como parte de uma sociedade e não individualmente. O processo de globalização e a informatização

---

<sup>201</sup> DABULL, Matheus Silva; DUTRA, Luiz Henrique Menegon. *As políticas públicas na efetivação do acesso universal às novas tecnologias de medicamentos*. In: *Novas tecnologias, direitos intelectuais e políticas públicas*. São Paulo: Letras Jurídicas, 2014. p. 263-275.

<sup>202</sup> Art. 334, § 7º do CPC: A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

dos processos de produção, distribuição e gestão, modificam totalmente a estrutura espacial e social em todo o planeta. Neste sentido, é necessário reconhecer que, dado ao espantoso progresso da informação, o mundo ficou mais perto de cada um, independentemente do lugar onde estejam, como salientou Santos: “o outro, isto é, o resto da humanidade, parece estar próximo”<sup>203</sup>.

O avanço tecnológico tem seu ponto de surgimento na Revolução Industrial, onde a ideia de sociedade acabou interferindo no modo de vida em sociedade e no modo das pessoas se relacionarem. Como apontaram Boff e Berton, “os avanços tecnológicos influenciam a vida de todos, mesmo daqueles que desejam permanecer inertes diante da tecnologia”<sup>204</sup>, o que identifica a ideia de progresso.

Neste sentido das ideias, para que se entenda e se compreenda o fenômeno da Era Tecnológica e sua influência na sociedade, se mostra de todo pertinente entender alguns aspectos relevantes que impulsionam o mundo para as diversas transformações que afetam a sociedade contemporânea, como ensina Taulle:

Uma revolução tecnológica pode ser entendida como um conjunto de novos conhecimentos, procedimentos, instrumentos e técnicas afins que se introduzem e difundem pelas sociedades em determinadas épocas e que impregnam a transformação dessas sociedades em direção a outros estágios, qualitativamente distintos, de seu desenvolvimento econômico e sociocultural. É um conjunto de práticas instrumentais e organizacionais afins que criam uma espécie de padrão de comportamento produtivo e social aceito em um lugar, em uma determinada época.<sup>205</sup>

Assim, tem-se que o desencadeamento de diversas revoluções tecnológicas, em determinados períodos de tempo, bem como a propagação de seus efeitos, correspondem às transformações socioculturais, verdadeira

---

<sup>203</sup> SANTOS, Milton. Por uma outra globalização do pensamento único à consciência universal. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001. p. 172.

<sup>204</sup> BOFF, Salete Oro; BERTON, Wagner de Souza. Relações de consumo no ambiente virtual. In: REIS, J.R; CERQUEIRA, K.L.; HERMANY, R. Educação para o Consumo. Curitiba: Multideia, 2011. p. 177.

<sup>205</sup> TAUILE, José Ricardo. Para (re)construir o Brasil contemporâneo - Trabalho, tecnologia e acumulação. Rio de Janeiro: Contraponto, 2001. p. 38.



revolução cultural. Por esta razão, as plataformas digitais de mecanismos de comunicação e as múltiplas formas de interação *online*, como as startups, são mecanismos tecnológicos e revolucionários, com vistas a estabelecer um relacionamento seguro entre pessoas físicas e jurídicas que sejam “reais”, tendem a fomentar um novo canal de comunicação entre os indivíduos, seja por meio da prestação de serviços, seja por meio da interação entre as pessoas e máquinas. Para Tauille, “a revolução tecnológica está predominantemente calcada em transformações propiciadas pelo advento da microeletrônica e pelas tecnologias de informação”<sup>206</sup>.

A globalização pode ser compreendida como o amplificador da informação, condição de constante transitoriedade envolvendo e interligando pessoas distintas e da própria estruturação familiar no ambiente da sociedade. A hibridação cultural, para compreender os contatos e a interculturalidade que se exercita perante a sociedade, é o momento em que as culturas se misturam e os costumes de um povo são experimentados por outros. A globalização e a evolução tecnológica chegam a todas as camadas sociais e grupos sociais, atingindo a todos, como Castells denominou de “conectividade digital, pois, assevera, já que a revolução tecnológica teve impacto não apenas na economia, mas também na organização social:

As novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação medida por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais. Mas a tendência social e política característica da década de 90 é a construção da ação social e das políticas em torno das identidades-primárias - ou atribuídas, enraizadas na história e geografia, ou recém-construídas, em uma busca ansiosa por significado e espiritualidade.<sup>207</sup>

A consequência da globalização, aliada à liberdade de conhecimento exercitada pelos meios informacionais, cuja operação se dá por meio das novas tecnologias, é o que interfere, sensivelmente, no modo de vida das pessoas, seja na esfera individual, coletiva ou de trabalho, alterando seu modo de

---

<sup>206</sup> TAUILE, José Ricardo. *Para (re)construir o Brasil contemporâneo: trabalho, tecnologia e acumulação*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2001. p. 40.

<sup>207</sup> CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999. p. 38-39.

relacionamento e pensamento. Esta alteração comportamental é fruto não só da globalização, mas de uma série de negócios e institutos que se inter-relacionam.

A transnacionalização é a formação de novos blocos socioeconômicos, com certa interdependência dos campos de produção, financeiro, industrial, cultural e informacional, trazendo reflexos nos ambientes públicos e privados, com consequências nas esferas da política e da economia, dado o caráter de sua ação global. Para Ulrich Beck:

Transnacionalização é uma conexão forte entre os espaços nacionais, inclusive de modo que não seja pensado internacionalmente, e sim no surgimento de algo novo, de um espaço transpassante que já não se encaixa nas velhas categorias modernas<sup>208</sup>.

O globalismo compreende relações, processos e estruturas de dominação e apropriação desenvolvendo-se em escala mundial. São relações, processos e estruturas polarizadas em termos de integração e acomodação, assim como de fragmentação e contradição, envolvendo sempre as condições e as possibilidades de soberania e hegemonia. Nesse sentido, sua interligação com a transnacionalização ocorre pela desterritorialização e expansão capitalista, na exata compreensão de que a globalização serve como base para o surgimento dos fenômenos, como a transnacionalização que, por sua vez, modifica a realidade dos Estados e dos cidadãos ao redor do planeta, já que influencia na criação de novas regras, como normas de segurança e relação consumerista<sup>209</sup>.

Portanto, transnacionalização é um fenômeno que altera a realidade do Estado Transnacional e da sociedade que passa para mundial ou transnacional, conforme entende Cruz:

O conceito de Estado Transnacional como sendo a emergência de novos espaços públicos plurais, solidários e cooperativamente democráticos e livres das amarras ideológicas da modernidade, decorrentes da intensificação da complexidade das relações globais,

---

<sup>208</sup> BECK, Ulrich. *Liberdade ou Capitalismo*. Tradução Luiz Antônio Oliveira de Araújo. São Paulo: Littera Mundi, 2001. p. 100.

<sup>209</sup> BECK, Ulrich. *O que é Globalização? Equívocos do Globalismo Resposta à Globalização*. Tradução André Carone. São Paulo: Paz e Terra, 1999. p. 30.

dotados de capacidade jurídica de governança, regulação, intervenção – e coerção - e com o objetivo de projetar a construção de um novo pacto de civilização<sup>210</sup>.

Todas as realidades sociais, desde o indivíduo até a coletividade, assim como cooperação transnacional, organização multilateral, partido político, sindicato, movimento social, corrente de opinião pública, organização religiosa, atividade intelectual e outras, passam a ser influenciadas pelos movimentos e pelas configurações do globalismo e a influenciá-lo. Na visão de Ianni, o globalismo abrange articulações, integrações, tensões e contradições, envolvendo uns e outros, organizações e instituições, nas mais diversas realidades sociais, de tal forma que pode aparecer mais ou menos decisivamente no modo pelo qual se movem os indivíduos e coletividades no novo mapa do mundo<sup>211</sup>.

A sociedade da informação se utiliza desta tecnologia, cuja velocidade da informação é acarretada pelo efeito da globalização. Para Lisboa:

A chamada globalização adveio da introdução das novas tecnologias que aprimoram os meios de comunicação e sofisticaram os transportes a tal ponto, a ensejar uma reflexão crítica que promova uma desconstrução ainda maior do desgastado ideário contratual moderno, propondo-se novos caminhos ao direito negocial que permitam soluções mais céleres e justas para a pacificação dos negociantes.<sup>212</sup>

Para Stuart Hall:

A globalização se refere àqueles processos, atuantes numa escala global, que atravessam fronteiras nacionais, integrando e conectando comunidades e organizações em novas combinações de espaço-tempo, tornando o mundo, em realidade e em experiência, mais interconectado<sup>213</sup>.

A globalização não acarreta apenas coisas boas, mas também traz consequências danosas. A globalização deve ser analisada, também, sob a ótica

---

<sup>210</sup> CRUZ, Paulo Márcio; BODNAR, Zenildo. *A transnacionalidade e a emergência do Estado e do Direito Transnacionais*. Revista Eletrônica do Cejur. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/cejur/article/view/15054>>. Acesso em: 06 nov. 2018.

<sup>211</sup> IANNI, Otavio. *As Ciências Sociais na Época da Globalização*. São Paulo: IEA/USP, 1998. p. 1.

<sup>212</sup> LISBOA, Roberto Senise. *Confiança Contratual*. São Paulo: Atlas, 2012. p. 2.

<sup>213</sup> HALL, Stuart. *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2011. p. 67.

de ser um agente facilitador dos ilícitos praticados por meio eletrônicos, como o *cyberbullying*, a xenofobia, a exclusão digital, fortalecendo o crime organizado, a *dark web*. Neste sentido, reporta-se ao posicionamento de Michael Bergman, citado no texto de Anna Adami:

É um grupo de sites e páginas ocultas, que podem conter informações relevantes e comuns, de determinados grupos e clãs, que apenas prezam a privacidade e não querem ser importunados pelos usuários da web, ou pode também contemplar criminosos virtuais, os mais temidos Hackers, que se beneficiam do anonimato desta esfera para compartilhar vírus, hoaxes entre outras atividades consideradas crimes virtuais, e até mesmo pessoas que divulgam conteúdos impróprios como pornografia infantil, locais e transações de vendas de entorpecentes, venda de órgãos, seitas satânicas, entre outras ocupações vedadas de divulgação<sup>214</sup>.

Segundo Bauman, a agorafobia é um termo que descreve a controvérsia do período inicial de construção das cidades por se tomar o máximo de cuidado em relação à infiltração de estranhos e que, posteriormente, propõe-se à exclusão dos que não deveriam fazer parte dessa região, segundo alguns. Bauman ainda os classifica como “cidadãos indesejados” e afirma que esses não deveriam mais pertencer àquela região. Tanto a intolerância como o preconceito, existentes no *cyberspace*, precisam ser combatidos:

A suspeita em relação aos outros, a intolerância face à diferença, o ressentimento com estranhos e a exigência de isolá-los ou bani-los, assim como a preocupação histórica, paranoica com a “lei” e a “ordem”, tudo isso tende a atingir o mais alto grau nas comunidades locais mais uniformes, mais segregadas do ponto de vista racial, étnico e de classe<sup>215</sup>.

Um dos principais defensores deste ponto de vista centrado nas TICs é Castells, que utiliza o paradigma da "sociedade em rede" para explicar alguns dos mais recentes fenômenos ao redor do mundo: Tunísia e Islândia, em 2011, e, posteriormente, Espanha, Grécia, Portugal, Itália, Grã-Bretanha e Estados Unidos com o movimento Occupy Wall Street. Segundo Castells:

<sup>214</sup> ADAMI, Anna. Deep Net. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/internet/deep-web/>>. Acesso em: 06 nov. 2018.

<sup>215</sup> BAUMAN, Zygmunt. *Globalização - As Consequências Humanas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. Editor, 1999. p. 54.

Os movimentos sociais exercem o contrapoder construindo-se, em primeiro lugar, mediante um processo de comunicação autônoma, livre do controle dos que detêm o poder institucional. Como os meios de comunicação de massa são amplamente controlados por governos e empresas de mídia, na sociedade em rede a autonomia de comunicação é basicamente construída nas redes da internet e nas plataformas de comunicação sem fio. As redes sociais oferecem a possibilidade de deliberar sobre e coordenar as ações de forma ampla e desimpedida.<sup>216</sup>

Tamanho é o poder da tecnologia, capaz de (re)definir as formas de percepção da realidade, pela aderência aos dispositivos eletrônicos tecnológicos que contribuem para o desenvolvimento técnico-científico, por exemplo, os extraordinários resultados econômicos de desenvolvimento obtidos, o desenvolvimento de cidades digitais, o aumento da velocidade de produção, o aumento do potencial ordenamento da vida em sociedade e a necessidade de planejamento urbano moderno. Neste conceito, Boff e Silva<sup>217</sup> afirmam que os avanços tecnológicos resultam em maior produtividade em menos tempo e provocam diversas mudanças no mundo do trabalho e na vida em sociedade.

Com a chegada do século XXI, o desenvolvimento da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) vem promovendo a possibilidade da automação e da digitalização das ações do dia a dia, por meio da difusão de uma cultura digital. Para Thomas Friedman, a substituição do homem por máquinas é hoje a realidade do avanço tecnológico, onde o contato físico com o ser humano praticamente acabou, já que os negócios são feitos por e-mail, Skype e WhatsApp, entre outros programas e aplicativos, como os desenvolvidos pela rede bancária. Somos cada vez mais atendidos por mensagens gravadas e computadorizadas, defendendo a convicção de que o mundo cada vez mais é plano:

Os países, empresas e indivíduos só conseguirão fazer escolhas políticas sólidas se apreciarem plenamente o “terreno de jogo” plano e

---

<sup>216</sup> CASTELLS, Manuel. *Redes de indignação e esperança - Movimentos sociais na era da internet*. Tradução Carlos Alberto Medeiros. 1. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2013. p. 8 e 14.

<sup>217</sup> BOFF, Salete Oro; SILVA, Juliana Fabres da. *Implicações das tecnologias de comunicação nas relações de trabalho: aportes iniciais*. In: BOFF, Salete Oro; REIS, Jorge Renato; REDIN, Giuliana (Org.) *O Direito na Era Digital - As Novas Tecnologias de Informação e de Comunicação*. Passo Fundo: IMED, 2011. p. 152-154.

se compreenderem todas as novas ferramentas que têm agora disponíveis para colaborar e competir entre si.<sup>218</sup>

As TICs surgem como ferramentas de gerenciamento de nossa dinâmica cotidiana. Nas décadas passadas, o fenômeno do abandono dos antigos espaços urbanos era a realidade vivenciada por todos habitantes de uma megalópole, perdendo suas funções produtivas, capaz de torná-los espaços obsoletos que poderiam ser utilizados para o acesso a serviços relevantes de cidadania e justiça integrativa e colaborativa entre poder público e sociedade. Neste sentido, assentam-se os pensamentos de Souza e Awad:

Nas últimas décadas, tem-se observado uma emergência comum às grandes metrópoles mundiais: os antigos espaços urbanos centrais estão perdendo boa parte de suas funções produtivas, tornando-se obsoletos e transformando-se em territórios disponíveis, oportunos. Trata-se dos chamados vazios urbanos, wastelands ou brownfields. Do ponto de vista urbanístico, essas transformações resultaram em uma série de problemas comuns que vem afetando as nossas cidades hoje. O abandono das áreas centrais metropolitanas pelo setor industrial e a conseqüente degradação urbana de espaços com potencial tão evidente de desenvolvimento – afinal, dotados de preciosa infraestrutura e memória urbana – é face da mesma moeda que expõe a urbanização ilegal, porém real e incontrolável, de nossas periferias. As conseqüências desse chamado espraiamento urbano são dramáticas em termos de total insustentabilidade ambiental, social, econômica e urbana (ocorre, invariavelmente, em áreas de proteção ambiental)<sup>219</sup>.

O acesso a estes espaços públicos, para fornecimento de serviços relevantes do exercício de cidadania e justiça, podem fortalecer a reestruturação destes locais e fazer crescer o fenômeno da urbanização, além de influenciar as formas de idealização das metrópoles, cuja dinâmica urbana parte da absorção das novas tecnologias e se desenrolaria com o mínimo de "erros" e de "imprevisibilidade". Estes espaços urbanos criativos podem ser palco destas implantações tecnológicas para promover a democracia participativa, como mais uma vez ponderam Souza e Awad:

---

<sup>218</sup> FRIEDMAN, Thomas L. *O Mundo é Plano - Uma História Breve do Século XXI*. Portugal: Actual Editora, 2006. Disponível em: <<http://www.inovaconsulting.com.br/wp-content/uploads/2016/09/o-mundo-e-plano.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

<sup>219</sup> SOUZA, Carlos Leite de; AWAD, Juliana di Cesare Marques. *Cidades Sustentáveis - Cidades Inteligentes - Desenvolvimento sustentável num planeta urbano*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788540701854/cfi/0!4/4@0.00:51.8>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

Vazios urbanos tornam-se palco da implantação desses projetos aliados ao surgimento de políticas urbanas de desregulamentação urbanística e parcerias entre o poder público e a iniciativa privada. São os chamados clusters urbanos criativos. O cluster pioneiramente transformado de Montreal, Atelier Angus, e os clusters de enorme escala territorial de São Francisco Mission Bay e Barcelona 22@ (antigo bairro industrial de Poblenou) são os casos de grande relevância em meio a dezenas de novos territórios implantados em áreas centrais deterioradas em cidades dos Estados Unidos, da Europa e da Ásia. Esses clusters urbanos pautam a sua estratégia central produtiva em serviços avançados, parte da chamada nova economia. Por meio de parcerias público-privadas sempre calcadas na criação eficiente de agências de desenvolvimento específicas, tais territórios têm conseguido rápido sucesso nos processos de regeneração urbana e reestruturação produtiva<sup>220</sup>.

Assim, a metrópole tecnológica deverá passar a garantir o máximo de controle das rotinas urbanas, gerando dados e permitindo avaliações para seu "melhoramento" e "eficiência", gerando ambientes únicos de uma desejável democrática essencial concentração de diversidades ocasionadas pelas mudanças tecnológicas, que provocam uma teia de inovações em diversas áreas, como assevera Bastianetto:

A qualidade da mobilidade das pessoas e de seus bens é determinante para o impulsionamento da cidadania em um contexto no qual a fruição dos direitos fundamentais – dependentes um do outro – interconectam-se entre si. Da mesma forma, o engajamento das pessoas no trabalho, nas questões ambientais e civis, relaciona-se com as peculiaridades da agenda urbana, as quais envolvem o aproveitamento dos equipamentos públicos, a democratização das oportunidades por meio da criação de policentros – múltiplos centros urbanos inseridos em uma só cidade – e de microacessibilidade – a ampliação das conveniências dentro de um bairro da cidade<sup>221</sup>.

A compreensão desta nova realidade fática faz imperar a necessidade premente de mudanças na legislação, para legitimar a implementação de *clusters* tecnológicos como verdadeira aplicação de políticas públicas, capaz não só de elevar a necessária recuperação da área urbana vazia, como também promover a reestruturação produtiva daquele território.

O surgimento deste novo modelo de políticas públicas de utilização de área pública destinada à realização de justiça e cidadania, exige ampla e

---

<sup>220</sup> Op. cit. p. 10.

<sup>221</sup> BASTIANETTO, Lorena Machado Rogedo. *Cidades Inteligentes e Mobilidade - A legitimidade de políticas ambientais de trânsito*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017. p. 6.

completa atualização e aperfeiçoamento de todos os atores do setor e participantes desta proposta, como também dos operadores do Direito, a fim de viabilizar a aplicação destes novos conceitos e recursos tecnológicos, de modo a alcançar soluções e encontrar caminhos criativos para a resolução dos problemas.

O desenvolvimento de mecanismos aptos e eficazes, de forma adequada e prevista na lei, para que a aplicação de políticas públicas e a resolução dos conflitos sociais das relações interpessoais daqueles que navegam no ciberespaço sejam protegidas por novos direitos, capazes de garantir o respeito à privacidade, à liberdade de expressão, à informação, à comunicação e à opinião, assegurando a inviolabilidade da intimidade da honra e da imagem, com fundamentos descritos no artigo segundo da Lei 13.709/2018 (LGPD).

Estar-se-ia à beira de um novo paradigma importante da virtualização não só da advocacia, mas de todo o contexto que envolve a Justiça, reflexo da globalização e da informação, com aplicação do conhecimento por meio do uso das novas tecnologias disponíveis, interferindo na formação dos *tomorrow's lawyers*, profissionais dos quais se exigirá não só a capacitação técnica da graduação, mas conhecimento e expertise em ciências interdisciplinares que serão conectadas. Para Souza e Awad, a presença destas pessoas com certa capacidade criativa fomenta os indicadores emergentes e muito promissores de uma cidade inteligente e desenvolvida tecnologicamente:

[...] ambientes com alta concentração de pessoas criativas crescem mais rapidamente e atraem mais gente de talento, conforme vêm demonstrando os estudos de Richard Florida acerca das cidades criativas. Metrôpoles com clusters de alta tecnologia contém maior número de pessoas de talento do que outras. Talento, tolerância e diversidade são os ingredientes indissociáveis no crescimento destas metrôpoles que lideram o ranking de cidades criativas<sup>222</sup>.

---

<sup>222</sup> SOUZA, Carlos Leite de. AWAD, Juliana di Cesare Marques. Cidades sustentáveis: Desenvolvimento sustentável num planeta urbano. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788540701854/cfi/0!4/4@0.00:51.8>>. Acesso em: 10 nov. 2018



Sabe-se que um cidadão, ao buscar uma forma de solucionar seu conflito, ao propor sua demanda no Poder Judiciário objetiva que lhe seja aplicado o entendimento favorável dos Tribunais ou dos precedentes da Corte, advindos dos casos semelhantes de julgamentos já proferidos em processos anteriormente julgados e analisados, que geraram jurisprudência. Ao ultimar esta vontade, o faz na expectativa de efetivar sua pretensão embasada nos princípios da segurança jurídica e da isonomia.

A quebra destes dois princípios constitucionais darão ensejo ao surgimento de uma loteria jurídica ou “jurisprudência lotérica”<sup>223</sup>, como vem sendo chamada, já que dependendo de onde o processo se encontra, qual vara e qual juízo for distribuído, por muitas vezes poderá ocorrer divergência de julgados e entendimentos, inclusive dentro do próprio juízo, já que o magistrado primeiro titular pode entender o caso de forma diversa do segundo titular.

Entretanto, o exercício desta pretensão parece ser facilitado, em razão das ferramentas informacionais colocadas à disposição para consulta e utilização, como o “banco de sentenças” ou pesquisa de sentenças de primeiro grau, disponíveis nos sites dos tribunais de todo o país<sup>224</sup>, onde o interessado, mediante consulta dos seus parâmetros, refinando a pesquisa por vara e/ou nome do magistrado, poderá encontrar decisões proferidas pelo juiz condutor de sua causa, de modo a saber, antecipadamente, como aquele juiz julga causa semelhante ao seu processo. Desta forma, poderá obter conhecimento do possível e provável parecer final que sua demanda obterá, sendo esta facilidade obtida pelo uso da informática e das novas tecnologias, por meio de consulta prévia.

De rigor, o magistrado, seja em qual jurisdição exerça a judicatura, precisa observar as decisões e posicionamentos já proferidos em sede de tribunais superiores, proposta esta, consagrada no Código de Processo Civil de

---

<sup>223</sup> CAMBI, Eduardo. *Jurisprudência Lotérica*. Revista dos Tribunais. v. 786/2001. p. 108-128, abr. 2001.

<sup>224</sup> Brasil. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Disponível em: <<http://esaj.tjsp.jus.br/cjpg/>>. Acesso em: 22 jun. 2018.

2015<sup>225</sup> que objetivou assegurar soluções uniformes a casos idênticos. Por esta razão, foi criado o incidente de resolução de demandas repetitivas, contando ainda o magistrado com súmulas vinculantes e seus enunciados, componentes do acervo de jurisprudência a ser seguido.

A problemática da evolução tecnológica na área do Direito alcança patamares realmente surpreendentes, como a virtualização dos processos que implementou de forma definitiva e a digitalização de todos os processos judiciais no país acabando com os processos físicos, resolvendo o problema de espaço nos cartórios e virtualizando a visualização dos atos processuais, contribuindo para o meio ambiente pela economia de papel ocasionada. É prudente afirmar que toda esta tecnologia já está disponível ao indivíduo jurisdicionado, prova que o Poder Judiciário caminhou bem em garantir o exercício da cidadania e o acesso à justiça. Para acessar o sistema do peticionamento eletrônico perante o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, é necessário que o cidadão possua certificação digital para ingresso da petição eletrônica com sua própria assinatura eletrônica<sup>226</sup>.

Outro exemplo bastante atual são as plataformas, como a criação de startups, que aliadas à aplicação de novas tecnologias e empreendedorismo possibilita o desenvolvimento de petições ou reclamação pelo próprio cidadão, bastando acessar o sistema, preencher alguns campos e superar algumas etapas. Ao que se evidencia, o sistema criado cumpre as normas da legislação, pois apenas auxilia o indivíduo na elaboração de uma petição técnica, de acordo com o caso em concreto, revelando-se tratar-se de uma ferramenta útil e evoluída digitalmente, já que conta com a busca de petições por meio de um banco de dados oferecido na própria internet e que não é protegido por direitos autorais. Na verdade, o que o sistema faz é a localização de um modelo judicial

---

<sup>225</sup> Art. 927. Os juízes e os tribunais observarão:

I - as decisões do Supremo Tribunal Federal em controle concentrado de constitucionalidade;

II - os enunciados de súmula vinculante;

III - os acórdãos em incidente de assunção de competência ou de resolução de demandas repetitivas e em julgamento de recursos extraordinário e especial repetitivos;

IV - os enunciados das súmulas do Supremo Tribunal Federal em matéria constitucional e do Superior Tribunal de Justiça em matéria infraconstitucional;

V - a orientação do plenário ou do órgão especial aos quais estiverem vinculados.

<sup>226</sup> Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/PeticionamentoJEC>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

de petição, por meio de algoritmos<sup>227</sup>, adequando o modelo aos dados inseridos e de responsabilidade do próprio usuário, tendo em vista que já na primeira página existem explicações sobre demandas, ajuizamento até o teto de 20 (vinte) salários mínimos em caso de ações a serem propostas nos Juizados Especiais Cíveis dos Tribunais Estaduais, em atendimento à Lei 9.099/95, fator importante a ser considerado e informado ao usuário, uma vez que até este teto a presença do advogado é dispensada, *lege lata*.<sup>228</sup>

Para Pierre Lévy, há três possibilidades de apropriação do conhecimento chamadas de “Tecnologias Inteligentes”, que são a linguagem oral, a escrita e a digital. Sob o enfoque dado ao tema, para Lévy todas coexistem em nossa sociedade e estão adequadas à intencionalidade comunicativa, mas no que se refere notadamente à linguagem digital a informática permitiu uma maior interatividade entre aqueles que habitam em uma sociedade de caráter tecnológico, denominada por ele como sociedade cibercultura<sup>229</sup>, que se desenvolve no ciberespaço:

O ciberespaço (que também chamarei de “rede”) é o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. Quanto ao neologismo “cibercultura”, especifica aqui o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço<sup>230</sup>.

É evidente que as relações sociais e de comunicação, neste aspecto interativo, não mais se edificam em um único momento, em singular espaço de tempo no universo, pelo contrário, a produção deste vasto campo de conhecimento é fruto de uma inteligência coletiva que se conecta por meio de canais de comunicação, redes de informação, um verdadeiro processo inovador.

---

<sup>227</sup> Conjunto das regras e procedimentos lógicos perfeitamente definidos que levam à solução de um problema em um número finito de etapas.

<sup>228</sup> Lei 9.099/95. Artigo 9º. Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior a assistência é obrigatória.

<sup>229</sup> LÉVY, Pierre. *As Tecnologias da Inteligência - O Futuro do Pensamento na Era da Informática*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

<sup>230</sup> LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. Tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999. p. 17.

Estes avanços tecnológicos ampliaram a troca de informações, promoveram a gestão eficiente de comunicação no ambiente – como podemos citar os exemplos de conexão de diversas partes interessadas mediante a ferramenta Skype – viabilidade da comunicação e troca de dados, entre outros, pelo envio de arquivos eletrônicos no ambiente em rede. Como bem salientado por Pierre Lévy, à medida em que a informática processa e difunde a informação com um vasto campo de interfaces, projeta a ideia do que o real não possui mais precedentes adquirindo, assim, um aspecto transcendental:

Os sistemas de processamento da informação efetuam a mediação prática de nossas interações com o universo. Tanto óculos como espetáculo, nova pele que rege nossas relações com o ambiente, a vasta rede de processamento e circulação da informação que brota e se ramifica a cada dia esboça pouco a pouco a figura de um real sem precedente. É essa a dimensão transcendental da informática<sup>231</sup>.

A advocacia e todos os atores e operadores do Direito, profissionais do futuro, precisam estar preparados para a virtualização dos processos e dos procedimentos, para o Direito das Startups, para o uso das novas tecnologias, o empreendedorismo, o Direito Digital, o uso, a guarda e o compartilhamento dos dados pessoais, entre outras inovações.

Aos cidadãos, as novas tecnologias já estão prontas e disponíveis para auxiliá-los no exercício da cidadania.

É desafiador que o profissional de Direito busque ressignificar a sua prática advocatícia, encontrando novas possibilidades no mercado de trabalho, haja vista o inexorável avanço tecnológico que alcança atualmente o mundo jurídico, passando pelo indiscutível peticionamento eletrônico, realidade imutável em todos os tribunais, como também a futura virtualização da advocacia com a efetivação cada vez mais inexorável da possibilidade do uso dos métodos alternativos.

---

<sup>231</sup> LÉVY, Pierre. *A Máquina Universo - Criação, Cognição, Cultura e Informática*. Tradução Bruno Charles Magne. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 16.

É o que se propõe a próxima seção, ao discorrer sobre a utilização dos métodos online de resolução de conflitos.

## 2.5 Meio Eletrônico de Solução de Conflitos - MESC ou Online Dispute Resolution (ODR)

O momento de total efervescência tecnológica na área da informação, com ampla conexão pelas plataformas digitais, mídias, rede, fluxo de dados, informações, pessoas, mobilidade urbana, *smart cities* etc. acarretam relevantes transformações na sociedade.

Já analisamos aqui que o novo Código de Processo Civil bem avançou ao legitimar o uso da conciliação e da mediação como ferramentas eficientes de um novo modelo de processo civil que aposta na edificação de nova posturas dos litigantes, muito mais adeptos ao debate e ao diálogo do que ao litígio propriamente dito. Necessário, portanto, dar a devida importância à conciliação, à arbitragem e à mediação como meios alternativos de resolução dos conflitos.

Afirmamos que sobre o Poder Judiciário a pecha de moroso não é só questão reconhecida por todos os usuários do sistema, como também demonstrou-se por estatísticas a realidade do Poder Judiciário pelo relatório do CNJ quanto à existência e duração dos processos no país. Críticas sobre a lentidão nos julgamentos e na tramitação destes processos não cessam, como afirma Eckschmidt.

Os litígios no mundo estão em uma tendência crescente. Como já mencionado anteriormente, a quantidade de processos ativos no sistema Judiciário brasileiro não é diferente do que acontece no resto do mundo. Isto causa um grande prejuízo para a sociedade e, com certeza, tem um efeito distorcido na sociedade onde pequenas causas não são atendidas, deixando a população em geral com um sentimento de injustiça. O processo judicial passa a ser uma forma de chantagem usada para travar, atrasar ou provocar situações de impasse pela morosidade na resolução<sup>232</sup>.

A oportunidade e a importância do uso dos meios alternativos para a solução de conflitos por meio da utilização das tecnologias de informação e comunicação, de modo a propiciar o uso destas ferramentas não adversariais

---

<sup>232</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E.S.; MUHR, Diana. *Do Conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 117.

pelo sistema online, acarretam diversas discussões na área acadêmica acerca da utilização e eficácia no uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs).

Estas tecnologias estão cada vez mais presentes em prol da democratização da justiça no Brasil pela eficiência das *online dispute resolution* (ODRs), ou meios eletrônicos de solução de conflitos (MESCs). Para Eckschmidt, estes podem ser conceituados a partir dos elementos já presentes nos métodos alternativos de solução de conflitos (MASCs) como a imparcialidade, a importância de escutar as partes envolvidas a respeito de seus pontos de vista sobre o conflito e o restabelecimento do diálogo como forma de levar as partes a um acordo de forma consensual, além da transparência do processo em relação à condução, prazos e custos e a manutenção do equilíbrio das forças. Porém, por tratar-se de um ramo do MASC, as primeiras definições do MESC identificam a necessidade de utilização da tecnologia para facilitar a condução da solução de conflitos entre duas ou mais partes envolvidas, indicando que “os MESCs são um conjunto de ferramentas que otimizam relacionamento, rendimento e reputação de duas partes envolvidas em uma disputa para alcançar uma solução pragmática”<sup>233</sup>.

O Poder Judiciário não está alheio a toda esta transformação tecnológica, haja vista a importância e preocupação do legislador já em 2006, quando entrou em vigor a Lei 11.419/2006. Esta lei disciplina a questão do processo judicial eletrônico, implantado por meio de importantes avanços tecnológicos que possibilitaram grande colaboração com o judiciário, a fim de contribuir com eficiência na tentativa de trazer alguma resolução ou contribuição quanto à questão da morosidade na tramitação dos processos físicos na Justiça.

O desenvolvimento da rede mundial de computadores alavancou a criação de novas modalidades de centros, que tenham como objetivo a resolução de conflitos, em locais totalmente aparelhados para receber as pessoas com foco

---

<sup>233</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E.S.; MUHR, Diana. *Do Conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 103-106.

na mediação. Diante deste cenário, a utilização desta modalidade de resolução a ser desenvolvida puramente online, conforme apontou o estudo do Center for Information Technology and Dispute Resolution at the University of Massachusetts, o processo de resolução de disputas não ocorre por acaso, pois cada litígio surge em um cenário ou contexto que vai se amoldando de acordo com as expectativas das partes, com o momento, com a percepção de urgência na resolução e as alternativas em discussão, caso ocorra uma falha ou consequência do método<sup>234</sup>.

O uso da tecnologia da informação e os meios alternativos de resolução de conflitos ou *Online Dispute Resolutions* (ODR), de modo a otimizar o uso dos MASCs pelo modo virtual, por exemplo, o grande site de compras virtual “eBay” que utiliza o SquareTrade, um dos sistemas pioneiros da ODR, criado para resolver as disputas entre os usuários que se utilizam da sua plataforma de compra e venda (*Consumer to Consumer* ou C2C), como destacaram Porto, Nogueira e Quirino:

As plataformas online têm focado na utilização de quatro institutos bastante peculiares: (I) a negociação automatizada e assistida, (II) a mediação online, (III) a arbitragem online, bem como (IV) o ombudsman online. Cumpre detalhar aqui os institutos (I) e (IV) pelas peculiaridades dos procedimentos.

O mecanismo de (I) negociação online tem duas formas de operacionalização: a negociação assistida e negociação automatizada, mas são igualmente consensuais.

Diversas plataformas se utilizam da negociação assistida, e o caso mais emblemático é a plataforma desenvolvida pelo SquareTrade para o eBay. O eBay sabia que, com as milhões de transações ocorridas em seu site, surgiriam inevitáveis conflitos entre fornecedores e consumidores (problemas com cobrança, garantias e não entrega de bens). O SquareTrade desenvolveu um processo de negociação assistida como sua primeira linha de resolução de conflitos. O processo é iniciado quando uma parte envia um formulário de reclamação online e é direcionada para um menu suspenso com opções para a natureza da reclamação. Se as opções disponíveis não coincidirem com a situação, o reclamante pode preencher uma caixa de diálogo aberta descrevendo com suas próprias palavras o problema encontrado. Em seguida, o reclamante é direcionado para escolher entre possíveis soluções, com a mesma opção de incluir sua própria solução em uma caixa aberta. A reclamação e a solução escolhidas são enviadas pelo sistema para a outra parte da relação comercial, com o pedido, para escolher várias opções de soluções disponíveis, ou sugerir a sua própria. Estas trocas entre consumidor e fornecedor seguem até que

---

<sup>234</sup> Disponível em: <<http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2018.



haja uma solução ou se torne um impasse.<sup>235</sup> Por meio deste sistema de resolução de disputas *online*, o site permite que as partes envolvidas no negócio, em eventual disputa em reclamação sobre qualquer assunto, acessando ao sistema, abram reclamações a custo zero, onde por meio de algoritmos, o *software*, de forma a utilizar a inteligência artificial, pelo surgimento de uma série de perguntas e explicações, encontre por si só a solução amigável. A sua função é melhorar o funcionamento do mercado interno da empresa e propiciar a reparação das reclamações para os consumidores<sup>236</sup>.

A utilização da ODR na seara da justiça contribui para efetivação dos direitos fundamentais de acesso à justiça e do exercício pleno da cidadania, devido ao seu formato ser totalmente digital, já que desburocratiza o sistema, com relevante diminuição de custos, envolvimento de pessoas, otimizando o tempo necessário para alcançar o fim específico de resolver aquela disputa de forma mais célere e eficiente, se comparada com a utilização do método ADR já explicados neste contexto, mas que se restringirá a negociação, mediação e arbitragem.

Trata-se de verdadeira evolução que influenciará comportamentos humanos com resultados promissores, a serem obtidos por milhares de pessoas que se beneficiarão, incluindo as disputas envolvendo os cidadãos, as empresas, a Administração Pública e todos aqueles que pretenderem utilizar esta ferramenta na tentativa de resolução amigável interativa, sempre que tivermos em disputa um direito patrimonial disponível.

Ante esta percussora ferramenta, constitui-se como condição inexorável para o sucesso a conjugação de certos fatores como a aceitação do uso dos meios eletrônicos ou alternativos para a resolução de conflitos pelo método Online Dispute Resolution (ODR) e a necessidade de se tornar uma prática social reconhecida e legitimada, a enfatizar a cultura da não-adversariedade, desestimulando judicializar e incentivando transformar toda e qualquer questão em uma disputa não judicial.

---

<sup>235</sup> PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Renata; QUIRINO, Carina de Castro. *Resolução de conflitos online no Brasil: um mecanismo em construção*. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo. v. 114, p. 295-318, nov-dez/2017.

<sup>236</sup> Disponível em: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2325422](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2325422)>. Acesso em: 22 set. 2018.

Nesta transformação de modelos, Eckshimidt avalia as possibilidades de utilização da plataforma online para resolução de conflitos e elenca uma série de condições que favorecem esse tipo de alternativa, destacando o crescimento do comércio eletrônico (e-commerce), o aumento do tempo perdido no deslocamento físico das pessoas (trânsito), o aumento dos custos de transporte, o aumento da demanda de trabalho e a morosidade dos meios tradicionais de resolução de conflitos:

Todos estes cenários apresentados, o aumento do comércio eletrônico, aumento do tempo e custo do trânsito, aumento das horas trabalhadas e morosidade dos sistemas judiciários criam uma oportunidade única no mercado para oferecer soluções eletrônica para a resolução de conflitos. Soluções estas que se aproveitem das ineficiências e deficiências sociais do ecossistema atual e ofereçam um mecanismo que atenda às necessidades primordiais das partes envolvidas<sup>237</sup>.

Trata-se de um momento “*turn-key*” do meio jurídico, por meio das lawtechs<sup>238</sup>, onde se poderá acessar um espaço virtual criado para, de forma mais simples e inovadora, resolver milhares de disputas entre os usuários, consumidores, cidadãos, empresas e até a Administração Pública e, claro, neste momento é tratado para resolução de conflitos mais singelos ou que versem direitos patrimoniais disponíveis. Estes mecanismos de resolução online prometem revolucionar o atual estágio da advocacia, pois objetivam a solução de forma a facilitar a rotina dos advogados, das pessoas, do usuário das ferramentas, além de aproximar as pessoas, conectar cidadãos, fazendo com que revejam a cultura do litígio estatal.

São as plataformas digitais que passam a promover o encontro entre cliente e advogado qualificado, entre o cidadão e os mediadores e conciliadores, para a finalidade específica de resolução do caso posto em disputa e que podem ajudar na escolha da opção do cliente em demandar judicialmente ou propor uma

---

<sup>237</sup> ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E.S.; MUHR, Diana. *Do Conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESOC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 117.

<sup>238</sup> *Legal Technology - law* (advocacia) e *technology* (tecnologia) –, o termo lawtech é usado para nomear startups que criam produtos e serviços de base tecnológica para melhorar o setor jurídico.

ODR, já que algumas lawtechs criaram soluções dedicadas à resolução de conflitos, onde é possível contar com ferramentas online para a utilização da mediação (E-Mediation), arbitragem e negociação de acordos (E-Negotiation) envolvendo as partes à frente da disputa, onde podemos citar a lawtech “Sem Processo”, que busca celebrar acordos diretamente com as empresas sem a necessidade de ir à Justiça, por meio de E-Commerce, E-Disputes e a E-Dispute Resolution.<sup>239</sup>

Podemos entender o E-Commerce ou comércio eletrônico como uma modalidade de comércio que realiza suas transações por meio de dispositivos e plataformas eletrônicas. Neste instrumento, não só são realizadas as vendas e compras, como também serve para resolver eventuais conflitos que surjam entre consumidores e fabricantes, lojistas e fornecedores. São transações pela rede que visam, prioritariamente, cortar gastos que primam por manter a segurança, a qualidade dos produtos e processos e a inovação, podendo ser utilizadas como canal de comunicação e resolução de reclamações dos usuários e consumidores, de seus produtos ou serviços. O E-Commerce está baseado em dois conceitos básicos: o B2B (*business to business*), quando envolve apenas empresas e o B2C (*business to consumer*), quando a transação envolve a empresa e o consumidor. A redução dos custos administrativos de fornecedores e supermercadistas pode chegar a percentuais consideráveis, que permitirão um melhor planejamento financeiro do empreendimento<sup>240</sup>.

Já a E-Dispute e a E-Dispute Resolution são ferramentas de aplicação virtual para resolução de conflitos pelo método *Online Dispute Resolution* (ODR), que pode abranger várias técnicas específicas de meios alternativos de resolução de conflitos (negociação, conciliação, mediação e arbitragem) e que utiliza-se de uma rede como local virtual para a solução de uma disputa. É, verdadeiramente, a união da tecnologia da informação com os meios alternativos

---

<sup>239</sup> Disponível em: < <https://www.aurum.com.br/blog/lawtech-e-legaltech/#otua>>. Acesso em: 22 set. 2018.

<sup>240</sup> BRASIL. Sebrae. *Uma breve definição sobre o comércio online*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/uma-breve-definicao-sobre-o-comercio-online,08cfa5d3902e2410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

de resolução de controvérsias. Estas ODRs objetivam facilitar, tanto o acesso à justiça, devido à desburocratização e à diminuição de custos, quanto resolver disputas de forma mais célere e eficiente que os métodos ADRs tradicionais<sup>241</sup>.

Na literatura comparada, pela análise de casos no Direito Comparado, outros *softwares* foram desenvolvidos com arquiteturas semelhantes, quando o assunto é resolução de conflitos online, não sendo isto considerado algo pioneiro em nosso país, mas sim até atrasado.

Em 2002, o Ministério da Justiça da Inglaterra e do País de Gales lançaram o programa “Money Claim Online”, que prometia aos usuários a facilidade de utilizar a ferramenta ODR para que os indivíduos possam “ajuizar” ações de cobrança no valor de até £ 100.000,00 (cem mil euros)<sup>242</sup>.

De fato, a grande quantidade de empresas atuando neste segmento de desenvolvimento de *lawtechs* e *legaltechs* demonstra que o mercado é promissor e inovador. A novidade demanda uma pesquisa maior, a fim de verificar o campo de aplicação definindo conclusões. As transformações digitais exigem que o Direito acabe por se modernizar, observando a globalização dos efeitos da internet, a gama de direitos que surgem deste contexto e a criação de startups para auxiliar este trabalho. Como a tecnologia avança mais rapidamente que o Direito, desperta a necessidade de se garantir a segurança jurídica nas relações que envolvam pessoas e máquinas e o provimento de tecnologia assentada no fornecimento de produtos e serviços para atender demandas de advogados, escritórios, departamento jurídicos e assessorias que utilizam o aparato tecnológico de modo a tornar o mercado jurídico mais eficiente. Pinheiro assevera esta questão sob a ótica da necessidade da mudança de paradigma para a sobrevivência profissional:

---

<sup>241</sup> BRASIL. Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs. *Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

<sup>242</sup> SUSSKIND, Richard. *Tomorrow's Lawyers - An Introduction to Your Future*. Oxford: Oxford University Press, 2012. p. 102.

Internacionalmente, muitos escritórios já passaram a automatizar parte do trabalho com a utilização de softwares, para fazer o recebimento e o cadastro de novas ações, juntar petições aos processos, elaborar as guias para pagamento de custas e enviá-las aos clientes, além de conferir se o pagamento foi feito.

Outro exemplo é um advogado robô que conseguiu reverter 160 mil multas de trânsito em Nova York e em Londres desde 2015. O *DoNotPay* é um *chatbot*, um robô em forma de aplicativo de chat que usa inteligência artificial funcional para interagir com humanos. Ele “conversa” com os motoristas a respeito dos tickets de infrações de trânsito e, a partir dessas informações, ele fornece orientações sobre se a sinalização procede ou não e o que se deve fazer<sup>243</sup>.

Ainda que existam estes softwares e as legaltechs, é necessário que o operador do Direito se capacite para esta revolução digital, uma vez que a tecnologia que estamos vivendo denota um movimento disruptivo e irreversível, posto que as máquinas estão seguindo as leis e as regras, como adverte Patricia Peck Pinheiro:

É interpretar fatos e atitudes, contemplá-los sob diferentes pontos de vista, levar em conta os interesses envolvidos e elaborar argumentos jurídicos lógicos para satisfazer os propósitos traçados entre os clientes. Mas é importante refletir que estas soluções digitais que estão chegando às bancas jurídicas não serão uma ameaça caso os profissionais estejam engajados a se atualizar constantemente sobre a matéria, e a adquirir novos conhecimentos jurídicos e técnicos, o que cada vez mais é um diferencial em suas carreiras<sup>244</sup>.

Contudo, muito embora as ODRs estejam se expandindo, a utilização de seus métodos estão restritos a controvérsias mais simples e que se encaixam nos parâmetros pré-definidos, tais como perfil do consumidor, baixos valores discutidos na disputa, qualidade do ente envolvido e questões patrimoniais disponíveis, como no caso da arbitragem envolvendo entes públicos pela indisponibilidade do bem público.

Nesta seara, o entendimento é que a sua franca expansão e o incentivo para sua utilização, neste momento, fiquem impossibilitados nas causas complexas que envolvem altos valores em disputa, no direito controvertido ou não bem sedimentado na jurisprudência dominante do tribunal e, também, nas causas que debatem direito indisponível.

---

<sup>243</sup> PINHEIRO, Patricia Peck Garrido. *Direito Digital: da inteligência artificial às legaltechs*. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 107, n. 987, p. 25-38, jan. 2018.

<sup>244</sup> PINHEIRO, Patricia Peck Garrido. *Direito digital: da inteligência artificial às legaltechs*. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 107, n. 987, p. 25-38, jan. 2018.

No entanto, há questões legais e éticas que precisam ser consideradas. Uma das principais habilidades dos advogados é identificar os interesses não aparentes, pensar nas melhores técnicas de negociação e investir em meios alternativos para solução de conflitos, como é o caso da mediação e da conciliação. Nesse sentido, a utilização do Poder Judiciário acontecerá em último caso, quando todas as outras vias alternativas já foram esgotadas sem o devido sucesso<sup>245</sup>.

Sem sombra de dúvidas, os litígios envolvendo o Direito Do Consumidor representam a fatia do Direito que mais poderá se submeter aos métodos ODRs para resolução das disputas. Como as questões envolvidas e discutidas representam certa facilidade, não envolvendo causas complexas envoltas pela legislação protecionista pelo microssistema legal do Código de Defesa do Consumidor, mas que abarrotam o judiciário acarretando um acervo enorme de ações propostas para solução estatal por meio da jurisdição, neste aspecto, as ODR's facilitam a proposta de resolver a disputa.

Por meio do estudo realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV- Rio), a pedido do Supremo Tribunal Federal (STF), denominado "Supremo em Números", realizado pela Escola de Direito e pela Escola de Matemática Aplicada da FGV, revelou a explosão de processos sobre o Direito Do Consumidor contra empresas na Corte Superior. Segundo o estudo, mais de 1,5 milhão de processos foram analisados entre os anos de 1988 a 2012, com principais conclusões extraídas nos anos de 2006 a 2012, onde foram analisados mais de 15 milhões de andamentos processuais e dois milhões de partes envolvidas nestes conflitos consumeristas, revelando a explosão de processos no Supremo Tribunal Federal, com crescimento na ordem de 258%.<sup>246</sup>

Nesta esteira de ideias, timidamente, os *softwares* de ODR vêm ganhando espaço no campo do Direito que podem atuar. Segundo o levantamento do banco de dados da Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs (AB2L) – entidade que visa apoiar o desenvolvimento de empresas

---

<sup>245</sup> PINHEIRO, Patricia Peck Garrido. *Direito Digital: da inteligência artificial às legaltechs*. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 107, n. 987, p. 25-38, jan. 2018.

<sup>246</sup> Disponível em: <<https://www.valor.com.br/legislacao/3243360/supremo-em-numeros-mostra-explosao-de-aco-es-de-consumidor>>. Acesso em: 22 set. 2018.

que oferecem produtos ou serviços inovadores por meio do uso de recursos tecnológicos para a área jurídica –, podemos citar diversas empresas que já atuam na prestação destes serviços virtuais como: Acordo Fechado, Concilie Online, eConciliar, Jussto, Mol e Sem Processo, onde podemos notar que a demanda do mercado pela procura de ODR é de apenas 2% para a resolução das questões em diversos segmentos<sup>247</sup>. Esta pesquisa revela a baixa procura pela utilização dos métodos ODRs e funda-se na falta de conhecimento dos potenciais usuários do sistema acerca dos benefícios que esta tecnologia pode conferir.

Sobre o uso de tecnologia, 37% dos advogados participantes da pesquisa consideram que o escritório/empresa onde trabalham não utiliza ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento dos trabalhos do advogado. Entretanto, 88% dos participantes consideram que o escritório/empresa onde trabalham pretende utilizar ferramentas de lawtechs num futuro próximo para auxiliar os trabalhos dos advogados.

É necessário incentivar e capacitar todos os atores e participantes para que a utilização dos métodos ODRs venha a servir a prática participativa na resolução de conflitos e como ferramenta alternativa de pacificação de conflitos, para melhorar o acesso à justiça e aumentar os resultados eficientes na resolução de uma controvérsia, uma vez que eles seriam capazes de reduzir a judicialização de conflitos corriqueiros e de natureza mais simples, mas que representam parte substancial da massa de litígios.

Ainda, não se pode negar que o surgimento das ODRs, utilizadas de forma adequada, servem para desonerar a máquina pública, evitando gastos públicos com processos judiciais. Buscando tais alternativas, teremos uma solução mais célere e menos custosa, colocada à disposição dos indivíduos, sem contar na eficiência do sistema, que afirma ser uma questão de justiça social e assim deve ser encarada.

---

<sup>247</sup> Disponível em: <<https://startupi.com.br/2017/07/ab2l-apresenta-primeira-pesquisa-nacional-sobre-o-cenario-de-lawtechs-e-legaltechs/>>. Acesso em: 22 set. 2018.

## CONCLUSÃO

As constantes mudanças advindas da vida em sociedade, que imprimem a imagem de uma sociedade moderna e cada vez mais de cunho digital, se dá pelo reflexo das transformações sociais, culturais e tecnológicas, pelas quais passam em razão da globalização, do desenvolvimento e do empreendedorismo.

Buscou-se evidenciar, neste trabalho, que os meios informacionais e a liquidez do conhecimento e da informação implicam na inovação de ideias para a realização de ações que objetivam traçar novas estratégias ou planos de agir, para que possamos desafogar o Poder Judiciário, no intuito de contribuir para resolver os conflitos internos de uma sociedade altamente beligerante.

A toda evidência, não se discute que a questão é de buscar uma sociedade mais justa e fraterna, para o fim de pacificação social necessária e alcançar a resolução de conflitos gerados pelos indivíduos que se inter-relacionam cada vez mais em relações de alta complexidade.

No entanto, é fato que a intensa e duradoura morosidade do Poder Judiciário, para resolver todas as demandas que lhe são endereçadas, comprovam o assoberbamento de suas funções institucionais, já não mais prestando a jurisdição de forma eficiente, célere e com razoável duração do processo.

Neste modelo arcaico, é preciso pensar e discutir novos métodos, aperfeiçoar o aparelho judicial, modernizar as instituições, construir novas estruturas normativas que visem garantir ainda mais os fins institucionais e constitucionais que trazem o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de políticas públicas, para a utilização de mecanismos também eficientes de formas alternativas de solução de conflitos.

Nesta seara, esta dissertação prosperou em sua missão de tratar o assunto, pelo modo de revelar uma opção, um novo modelo alternativo para a solução de conflitos, relatando que as formas alternativas de solução de conflitos



há muito existentes, neste contexto a mediação extrajudicial e a arbitragem, possam ser engajadas no dever público do ente Estatal de aplicar políticas públicas de acesso à justiça e livre exercício da cidadania pelos seus administrados.

O aparelhamento burocrático e emperrado dos órgãos do Poder Judiciário destinados a receber os conflitos em sociedade reclama uma inovadora opção, perpassando pela potencialidade da era informacional em disponibilizar por meio das TICs, alternativas tecnológicas através do ambiente eletrônico obtendo, dessa forma, o efetivo acesso à justiça de forma integral e permanente.

Estaríamos diante de uma espécie de “E-Justiça”, nome apenas sugerido neste trabalho acadêmico, para que o Poder Público disponibilizasse ambientes eletrônicos, em locais públicos ou privados, ou em parcerias com entidades particulares e com participação da sociedade civil (líderes comunitários devidamente capacitados) à disposição do cidadão, aquele sujeito de direitos a que se destina a aplicação da norma, obtendo a solução pacífica de forma proveitosa a ambos os atores e participantes. Este foi o assunto tratado no primeiro capítulo, sobretudo, de que é possível o governo disponibilizar tal mecanismo informacional, com a implantação de políticas públicas, como dever instituído pelos princípios do artigo 37 da Constituição Federal.

Por fim, no segundo capítulo buscou-se tratar como a Sociedade da Informação é relevante no alcance da efetivação desta política pública, sem a qual não haveria viabilidade de operação, revelando-se a TIC, imprescindível aparato tecnológico para a fluidez da informação e para a descentralização do órgão Estatal responsável pela jurisdição a ser exercida competindo-lhe, no entanto, a fiscalização, tendo em vista o princípio fundamental da inafastabilidade da jurisdição estatal.

Neste importante viés, demonstrou-se que é possível e viável a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos, harmonizados com as novas

tecnologias da informação, proporcionando ambientes públicos para que o cidadão tenha acesso à justiça, com a orientação e instrução de um terceiro facilitador altamente capacitado (mediador) ou de escolha das partes de sua confiança (árbitro), aperfeiçoando a prestação deste serviço público em busca do alcance da melhor alternativa e solução dos conflitos, sejam eles da área pública (ambiental, tributária, penal) ou privada (conflitos civis de qualquer ordem).

É inegável que as potencialidades destas ferramentas, em conjunto com os investimentos necessários que serão disponibilizados pelo poder público ou em parcerias público-privadas conferem e caracterizam efetividade na aplicação do serviço público.

As plataformas digitais, meios eletrônicos de interação entre o público e o particular e vice-versa, podem funcionar como métodos de aprendizagem e educação online, pois a disponibilização de espaços, sejam eles em escolas, ONGs, universidades, centro comunitários ou espaços especificamente criados para este exercício de cidadania como os CEJUSCs. Estes locais que asseguram a necessária interlocução entre as partes envolvidas, pela utilização dos métodos alternativos que visem a resolução dos conflitos, solidificam ainda mais a utilização destes instrumentos extraprocessuais como concretizadores de uma opção às vias ordinárias, ditas judiciais, afastando a morosidade, a ineficiência da resposta em tempo adequado, lideradas pelo monopólio estatal, pelo menos até então.

Assim, importa registrar as concepções de tecnologia e sua ligação com a sociedade da informação, entendendo como um recurso tecnológico que poderá contribuir de modo a facilitar a resolução de conflitos. O debate circunda a questão da tecnologia enquanto estudo sobre técnicas, arranjos materiais, processos e seus métodos, com a utilização de meios e instrumentos de um ou mais ofícios ou domínio de uma atividade humana que utiliza como base a energia, o conhecimento e a informação.

Estes elementos que compõem a definição da tecnologia são envoltos a processos físicos e organizacionais, referidos ao método de conhecimento científico aplicável ao fim a que se destinam, isto é, fomentar a utilização de recursos tecnológicos como artefatos sociais, já que hoje dados são monetizados e estarão protegidos pela lei que garante a privacidade, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que entrará em vigor em 2020 (Lei 13.709/18), razão em que sedimenta-se o novo modelo de sociedade cibernética, na proteção de valores informacionais intangíveis.

O trabalho inclina-se pela possibilidade do exercício do Direito Constitucional de acesso à justiça, democracia participativa e cidadania pela utilização dos meios do conhecimento e das novas tecnologias, pela troca de experiências vivenciadas em sociedade, decorrentes da evolução do processo de formação intelectual que repercute na estrutura da moral, da cidadania do indivíduo e que processa a construção de seus valores subjetivos enquanto cidadão apto a exercê-lo em defesa de seus direitos.

O objetivo é que o presente estudo acadêmico sirva de convite ao debate de ideias, não só aos operadores do Direito e ao mundo jurídico, mas a toda sociedade organizada, para formulação de propostas que culminem com métodos eficazes de desjudicialização, tanto na esfera pública quanto na privada, diante de direitos disponíveis e indisponíveis, efetivando as políticas públicas de implantação e incentivo dos métodos alternativos de solução de conflitos, sem afastar a jurisdição estatal, haja vista tratar-se de uma opção do cidadão em levar a sua disputa ao celeiro alternativo de resoluções.

O profissional do futuro terá que lidar com todas estas inovações, saber ter a melhor técnica jurídica, interagir com a máquina e os softwares que se comunicam, lidar e trabalhar com a prova eletrônica, a perícia digital, exercendo melhor compreensão sobre este tipo de procedimento.

O advogado que atuará na área do Direito Digital deve estar afeto à tecnologia, mantendo constante aprimoramento e capacitação profissional,

inclusive nos aspectos internacionais, já que a todo momento surgem novas tecnologias e informações, e, ainda, interagir com o desenvolvimento das cidades digitais, o acesso aos dados das pessoas, biometria, privacidade, banco de dados.

Fato é que o Direito Digital confere a capacidade de se inovar, fazer o que ninguém fez, sendo que o grande desafio deste profissional do Direito é o domínio do conhecimento da matéria, que demanda interdisciplinaridade dentro do próprio Direito, interagindo com outras ciências, por exemplo, computação, tecnologia, informação, proteção de dados, gestão, comunicação e cibersegurança.

Esta transformação digital é que nos traz inquietação e nos move rumo ao futuro digital totalmente desconhecido. Devemos apenas obediência às normas constitucionais e à valorização humana, na pura expressão da dignidade da pessoa humana.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRÃO, Carlos Henrique. *Processo Eletrônico - Processo Digital* – 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 2017.

ADAMI, Anna. Deep Net. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/internet/deep-web/>>. Acesso em: 06 nov. 2018.

AMARAL, Sérgio Tibiriçá. *O direito de antena e a cidadania*. In: FACHIN, Zulmar (Coord.). *Direitos Fundamentais e Cidadania*. São Paulo: Método, 2008.

ARAUJO, Luiz Alberto David. NUNES JUNIOR, Vidal Serrano. *Curso de Direito Constitucional*. São Paulo: Saraiva, 2006.

BAIOCCO, Elton. *Processo eletrônico e sistema processual: o processo civil na sociedade da informação*. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antonio. *Curso de Direito Administrativo*. São Paulo: Malheiros, 2008.

BARCELOS. Ana Paula de. *Neoconstitucionalismo, direitos fundamentais e controle de políticas públicas*. Revista de Direito Administrativo. Rio de Janeiro. Abr./Jun./2005. v. 240.

BARRETO JUNIOR, Irineu Francisco; MARGATO, L. R. S.; QUEIROZ, M. V. *Eficácia dos Direitos Humanos na Sociedade da Informação*. Revista Digital Constituição e Garantia de Direitos (UFRN), v. 7, p. 1-15, 2014.

BARROSO, Luís Roberto. *Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo*. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BASTIANETTO, Lorena Machado Rogedo. *Cidades Inteligentes e Mobilidade - A legitimidade de políticas ambientais de trânsito*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

BAUMAN, Zygmunt. *Globalização - As Consequências Humanas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.

BECK, Ulrich. *Liberdade ou Capitalismo*. Tradução Luiz Antônio Oliveira de Araújo. São Paulo: Littera Mundi, 2001.

\_\_\_\_\_. *O que é Globalização? Equívocos do Globalismo - Resposta à Globalização*. Tradução André Carone. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Efetividade do Processo e Técnica Processual*. São Paulo: Malheiros, 2006, n.10.

BLUM, Renato M.S. Opice (Coord.) et al. *Manual de Direito Eletrônico e Internet*. São Paulo: Lex Editora, 2006.

BOBBIO. Norberto. *A Era dos Direitos*. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BOBBIO. Norberto. *O Futuro da Democracia - Uma defesa das regras do jogo*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1984.

BONAVIDES, Paulo; MIRANDA, Jorge; AGRA, Walber de Moura. *Comentários à Constituição Federal de 1988*. Rio de Janeiro: Editora Forense. Texto de José Luis Quadros de Magalhães.

BUCCI, Maria Paula Dallari. *Buscando um Conceito de Políticas Públicas para a Concretização dos Direitos Humanos*. In: BUCCI, Maria Paula Dallari et al. *Direitos Humanos e Políticas Públicas*. São Paulo(SP): Pólis, 2001.

\_\_\_\_\_. *Políticas Públicas - Reflexões Sobre o Conceito Jurídico*. São Paulo: Saraiva, 2006.

BRASIL. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Lei Estadual 10.177 de 30 de dezembro de 1998. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/1998/lei-10177-30.12.1998.html>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Lei Estadual 11.608 de 29 de dezembro de 2003. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2003/lei-11608-29.12.2003.html>> Acesso em: 23 out. 2018.

BRASIL. Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs. *Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

BRASIL. Associação dos Advogados de São Paulo - AASP. *TJ apresenta aplicativo inovador que pode restaurar famílias através das conciliações*. Disponível em: <[https://aplicacao.aasp.org.br/aasp/imprensa/clipping/cli\\_noticia.asp?idnot=28076](https://aplicacao.aasp.org.br/aasp/imprensa/clipping/cli_noticia.asp?idnot=28076)>. Acesso em: 04 dez. 2018.

BRASIL. Associação dos Magistrados Brasileiros. *O Uso da Justiça e o Litígio no Brasil*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/uso-justica-litigio-brasil-pesquisa-amb.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2018.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Decreto 27 de 26 de maio de 1992. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/1992/decretolegislativo-27-26-maio-1992-358314-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Emenda Constitucional 45/2010. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/emecon/2004/emendaconstitucional-45-8-dezembro-2004-535274-exposicaodemotivos-149264-pl.html>>. Acesso em: 31 ago. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/9d7f990a5ea5e55f6d32e64c96f0645d.pdf>>. Acesso em: 12 set 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2017*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2018*. Disponível em: <[https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw\\_l%2FPaineICNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT](https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPaineICNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT)>. Acesso em: 02 nov. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução 125/2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/perguntas-frequentes/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/85642-como-funcionam-os-cejuscs>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em 18 out. 2018.

BRASIL. *El País, o jornal global*. Disponível em: <[https://brasil.elpais.com/brasil/2017/08/08/politica/1502229456\\_738687.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2017/08/08/politica/1502229456_738687.html)>. Acesso em: 25 out. 2018.

BRASIL. Governo do Estado de São Paulo. *Constituição do Estado de São Paulo*. Disponível em: <<http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202.nsf/a2dc3f553380ee0f83256cfb00501463/46e2576658b1c52903256d63004f305a?OpenDocument>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Guia do Estudante. Brasil tem mais cursos de Direito do que todos os outros países do mundo juntos. Disponível em: <<https://guiadoestudante.abril.com.br/universidades/brasil-tem-mais-cursos-de-direito-do-que-todos-os-outros-paises-do-mundo-juntos/>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Tabelas - Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal*. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/sociais/saude/9127-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios.html?edicao=10500&t=resultados>>. Acesso em: 25 out. 2018.

BRASIL. Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis. Disponível em: <<https://www.ibama.gov.br/noticias/66-2015/213-mineradora-samarco-e-multada-em-r-250-milhoes-por-catastrofe-ambiental>>. Acesso em: 25 out. 2018.

BRASIL Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. Disponível em: <<https://www.itl.gov.br/certificado-digital>>. Acesso em: 25 out. 2018.

BRASIL. Jornal O Globo. *Brasil faz 18 leis por dia, a maioria vai para o lixo*. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/politica/brasil-faz-18-leis-por-dia-a-maioria-vai-para-lixo-2873389>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Decreto 1.256/1994, artigo 1º. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/D1256.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D1256.htm)>. Acesso em: 23 out. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Decreto-Lei 5.452/1943. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm)>. Acesso em: 23 out. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 6.938 de 31 de agosto de 1981. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L6938.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L6938.htm)>. Acesso em: 18 out. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 8.429 de 02 de junho de 1992. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8429.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8429.htm)>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm)>. Acesso em: 12 set 2018.



BRASIL. Presidência da República. Lei 9.307 de 23 de setembro de 1996. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9307.htm)>. Acesso em: 13 set. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 9.469 de 10 de julho de 1997. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Leis/L9469.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/L9469.htm)>. Acesso em: 02 nov. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 9.784 de 29 de janeiro de 1999. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9784.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9784.htm)>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 10.259 de 12 de julho de 2001. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LEIS\\_2001/L10259.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10259.htm)>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em 13 set. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 11.419 de 19 de dezembro de 2006. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm)>. Acesso em 14 set. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 11.457 de 16 de março de 2007. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2007/Lei/L11457.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Lei/L11457.htm)>. Acesso em: 18 out. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 12.153 de 22 de dezembro de 2009. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/lei/l12153.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12153.htm)>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 12.965 de 23 de abril de 2014. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 25 out. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.105 de 16 de março de 2015. 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: 13 set. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.129 de 26 de maio de 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13129.htm#art1](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13129.htm#art1)>. Acesso em: 13 set. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.140 de 26 de junho de 2015. 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: 13 set. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.343 de 23 de agosto de 2006. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11343.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11343.htm)>. Acesso em: 18 out. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.467 de 13 de julho de 2017. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm)>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm)>. Acesso em: 25 out. 2018.

BRASIL. Procuradoria Geral do Estado de São Paulo. *Convenção Americana de Direitos Humanos*. Disponível em: < <http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/instrumentos/sanjos e.htm>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Semana Nacional de Conciliação de 1º Grau. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/Download/PrimeiraInstancia/Conciliacao/Senacon2010GraticosComparativos.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Semana Nacional da Conciliação. Disponível em: <[http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/SemanaNacionalConciliacao\\_2017.pdf](http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/SemanaNacionalConciliacao_2017.pdf)>. Acesso em: 19 maio 2018.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. *Enunciado 16: O adquirente de cotas ou ações adere ao contrato social ou estatuto no que se refere à cláusula compromissória (cláusula de arbitragem) nele existente; assim, estará vinculado à previsão da opção da jurisdição arbitral, independentemente de assinatura e/ou manifestação específica a esse respeito*. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-direito-comercial/jornada-de-direito-comercial>>. Acesso em: 23 out. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *PJe: sistema alcança 300 mil ações na Justiça Federal de SP e MS*. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/86792-pje-sistema-alcanca-300-mil-aco-es-na-justica-federal-de-sp-e-ms>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. Ministério da Justiça. *Acesso à Justiça: um direito seu*. Disponível em: <<http://www.acaojustica.gov.br/>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. Mundo Educação. *Terceira Revolução Industrial*. Disponível em: <<https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/geografia/terceira-revolucao-industrial.htm>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. Revista Istoé. *Robôs farão mais tarefas que os humanos em 2025*. Disponível em: <<https://istoe.com.br/robos-farao-mais-tarefas-que-os-humanos-em-2025/>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. SEBRAE. *Saiba o que é a Indústria 4.0 e descubra as oportunidades que ela gera*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/saiba-o-que-e-a-industria-40-e-descubra-as-oportunidades-que-ela-gera,11e01bc9c86f8510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRASIL. SEBRAE. *Uma breve definição sobre o comércio online*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/uma-breve-definicao-sobre-o-comercio-online,08cfa5d3902e2410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

BRASIL. Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. Disponível em: <<http://www.justica.sp.gov.br/portal/site/SJDC/menuitem.220ea16fda5b8da8e345f391390f8ca0/?vgnextoid=a98dcc533f73e310VgnVCM10000093f0c80aRCRD&vgnnextchannel>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ministra Ellen destaca métodos alternativos de solução de litígios. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiadetalhe.asp?idConteudo=178330>>. Acesso em: 13 set. 2018.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Repercussão Geral – Tema 06: *Dever do Estado de fornecer medicamento de alto custo a portador de doença grave que não possui condições financeiras para comprá-lo*. Disponível em: <<http://stf.jus.br/portal/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=2565078&numeroProcesso=566471&classeProcesso=RE&numeroTema=6#>> Acesso em: 29.abr.2018.

BRASIL. Tribunal de Arbitragem de São Paulo (TASP). Disponível em: <<http://www.arbitragem.com.br/index.php/regulamento/regulamento-de-arbitragem-online-tasp>>. Acesso em: 01 nov. 2018.

BOFF, Salete Oro; BERTON, Wagner de Souza. *Relações de consumo no ambiente virtual*. In: REIS, J.R.; CERQUEIRA, K.L.; HERMANY, R. *Educação para o Consumo*. Curitiba: Multideia, 2011.

BUCCI, Maria Paula Dallari. *Políticas Públicas - Reflexões sobre o Conceito Jurídico*. São Paulo: Saraiva, 2006.

CAETANO, Marcelo. *Princípios Fundamentais do Direito Administrativo*. Rio de Janeiro: Forense, 1977.

CAHALI, Francisco José. *Curso de Arbitragem: Mediação • Conciliação • Tribunal Multiportas*. São Paulo, Thomson Reuters Brasil, 2018.

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

CAMBI, Eduardo. *Jurisprudência Lotérica*. Revista dos Tribunais. v. 786/2001. p. 108-128, abr. 2001.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional e Teoria Da Constituição*. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e Processo - Um comentário à Lei nº 9.307/96*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. São Paulo: Atlas, 2012.

CASTELLS, Manuel. *Compreender a Transformação Social*. p.17-20. Artigo escrito para a Conferência de 04 e 05 de março de 2005, em Portugal-Lisboa, sob o título: *Sociedade em Rede: do Conhecimento à Ação Política*, em Conferência promovida pelo Presidente da República Portuguesa, Jorge Sampaio, organizado por Manuel Castells e Gustavo Cardoso. Disponível em: <www.cies.iscte.pt>. Acesso em: 30 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. *A Sociedade em Rede*. Tradução Roneide Venâncio Majer. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

\_\_\_\_\_. *Redes de indignação e esperança - Movimentos sociais na era da internet*. Manuel Castells. Tradução Carlos Alberto Medeiros. 1 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CRUZ, Paulo Márcio; BODNAR, Zenildo. *A transnacionalidade e a emergência do Estado e do Direito Transnacionais*. Revista Eletrônica do Cejur. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/cejur/article/view/15054>>. Acesso em: 06 nov. 2018.

CRUZ E TUCCI, José Rogério et al. *Código de Processo Civil Anotado*. 1. ed. Rio de Janeiro: LMJ Mundo Jurídico, 2016.

DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cintia Rosa Pereira de (Coord.). *Direito & Internet III. Marco Civil da Internet (Lei 12.964/2014) Tomo I*. São Paulo: QuartierLatin, 2015.

CUNHA, Eleonora Chettini M.; PINHEIRO, Marcia Maria B. *Conselhos nacionais: condicionantes políticos e efetividade social*. In: AVRITZER, Leonardo [org.]. *Experiências nacionais de participação social*. São Paulo: Cortez, 2009.

DABULL, Matheus Silva. DUTRA, Luiz Henrique Menegon. *As políticas públicas na efetivação do acesso universal às novas tecnologias de medicamentos*. In *NOVAS tecnologias, direitos intelectuais e políticas públicas*. São Paulo: Letras Jurídicas, 2014. p.263-275.

DIAS, Jean Carlos. *O Controle Judicial de Políticas Públicas*. São Paulo: Método, 2007.

DINAMARCO. Cândido Rangel. *A Arbitragem na Teoria Geral do Processo*. São Paulo: Malheiros, 2013.

DWORKIN, Ronald. *Levando os Direitos a Sério*. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E.S.; MUHR, Diana. *Do Conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016.

FERRER. Florência. SANTOS. Paula. *E-Government*. São Paulo: Saraiva, 2004.

FIGUEIREDO, Sylvia Marlene de Castro. *Breves notas sobre a prestação jurisdicional efetiva e os caminhos apontados pelo novo CPC: a ampliação do acesso à justiça em face dos métodos autocompositivos de solução de conflitos*. In: VELOSO, Roberto Carvalho; SILVA, Fernando Quadros da (Org.). *Justiça*

*Federal: estudos doutrinários em homenagem aos 45 anos da AJUFE*. Belo Horizonte: D'Plácido, 2017. p. 337-349.

FONTE, Felipe de Melo. *Políticas Públicas e Direitos Fundamentais*. São Paulo: Saraiva, 2013.

FREITAS, Bruna Castanheira de. *A Acessibilidade e o Direito de Navegar na Web*. Artigo inserido no livro *Direito & Internet III. Marco Civil da Internet*. Tomo II. São Paulo: QuartierLatin, 2015.

FRIEDMAN, Thomas. *O Mundo é Plano - Uma História Breve do Século XXI*. Portugal: Actual Editora, 2006. Disponível em: <<http://www.inovaconsulting.com.br/wp-content/uploads/2016/09/o-mundo-e-plano.pdf>>. Acesso em: 10.06.2018.

FONTES, Marcos Rolim Fernandes. *Arbitragem "online": o sistema de resolução de disputa sobre nomes de domínio da "Icann", vícios e virtudes*. Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo, São Paulo, v. 7, n. 14, jul./dez. 2004.

FURTADO, Paulo; BOULOS, Uadi Lammêgo. *Lei de Arbitragem Comentada*. São Paulo: Saraiva, 1997.

GALDINO, Flávio. *Introdução à Teoria aos Custos do Direito - Direitos não nascem em árvores*. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2005.

GONÇALVES, Maria Eduarda. *Direito da Informação: novos direitos e formas de regulação na sociedade da informação*. Coimbra, Portugal: Almedina, 2009.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. *Marco Civil da Internet Comentado*. 1. ed., São Paulo: Atlas, 2017.

Grande Dicionário Larousse Cultural Da Língua Portuguesa. São Paulo: Nova Cultural, 1999.

GRAU, Eros Roberto. *O Direito Posto e o Direito Pressuposto*. São Paulo: Malheiros, 2003.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *Ensaio sobre a Processualidade - Fundamentos para uma nova teoria geral do processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016.

GUERRA, Sidney. *Direitos Humanos & Cidadania*. São Paulo: Atlas, 2012.

HABERMAS, Jürgen. *A Luta por Reconhecimento no Estado Democrático de Direito*. In: **A inclusão do outro: estudos de teoria política**. São Paulo: Loyola, 2002.

HALL, Stuart. *A Identidade Cultural na Pós-Modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2011.

IANNI, Otavio. *As Ciências Sociais na Época da Globalização*. São Paulo: IEA/USP, 1998.

KOZICKI, Katya; PUGLIESE, William. *O conceito de direito em Hart*. Tomo Teoria Geral e Filosofia do Direito, ed. 1, maio 2017. Disponível em: <<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/137/edicao-1/o-conceito-de-direito-em-hart>>. Acesso em: 18 out. 2018.

LÉVY, Pierre. *A Máquina Universo - Criação, Cognição, Cultura e Informática*. Tradução Bruno Charles Magne. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

\_\_\_\_\_. *As Tecnologias da Inteligência - O Futuro do Pensamento na Era da Informática*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

\_\_\_\_\_. *Cibercultura*. Tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

LISBOA, Roberto Senise. *Confiança Contratual*. São Paulo: Atlas, 2012.

LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. *“Sistema Multiportas”: opções para tratamento de conflitos de forma adequada”*. São Paulo: Gen-Método, 2013.

LYOTARD, Jean-François. *O Pós-Moderno*. Tradução Ricardo Correia Barbosa. Rio de Janeiro: José Olympio, 1993.

LUCON, Paulo Henrique dos Santos. *Relação entre Demandas*. 1. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2016.

MACEDO. Caio Sperandéo de. *Sociedade em Rede e Cidadania*. Revista FMU Direito. São Paulo, ano 26, n. 38, p.56-65, 2012.

MANCUSO. Rodolfo de Camargo. *A resolução dos Conflitos e a Função Judicial no Contemporâneo Estado de Direito*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

MANZAN, Célia Teresinha. MEDEIROS, Rosângela Aparecida de Almeida. *A Corte Interamericana de Direitos Humanos, o acesso à justiça e a concretização*

de direitos. In: SIQUEIRA, Dirceu Pereira. RUIZ, Ivan Aparecido. (Organizadores) *Acesso à justiça e os direitos da Personalidade*. 1.ed. Birigui: São Paulo, Boreal Editora, 2015.

MARINONI, Luiz Guilherme. *Novo Código de Processo Civil comentado*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARINONI, Luiz Guilherme. *A ética dos precedentes: justificativa do novo CPC*. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MEDINA, José Miguel Garcia. *Novo Código de Processo Civil comentado: com remissões e notas comparativas ao CPC/1973*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

MENDES, Gustavo Catunda. *A conciliação como forma consensual de resolução de conflitos e de acesso à ordem jurídica justa e efetiva*. In: VELOSO, Roberto Carvalho; SILVA, Fernando Quadros da (Org.). *Justiça federal: estudos doutrinários em homenagem aos 45 anos da AJUFE*. Belo Horizonte: D'Plácido, 2017. p. 123-138.

MCLUHAN, Marshall. *Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem*. Título original: *Understanding Media: The Extensions of Man*. São Paulo: Cultrix, 1964.

MORAES, Tiago França. *A mediação, a conciliação e a arbitragem como formas alternativas de resolução de conflitos*. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3346, 29 ago. 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/22520>>. Acesso em: 5 jun. 2018.

NOHARA, Irene Patrícia. *Direito Administrativo*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

PATTO, Belmiro Jorge; GUERRA FILHO, Willis Santiago. *Diante da Lei: Acesso à justiça no processo penal e os reflexos nos direitos da personalidade*. In: SIQUEIRA, Dirceu Pereira; RUIZ, Ivan Aparecido. (Org.) *Acesso à justiça e os direitos da Personalidade*. 1.ed. Birigui, São Paulo: Boreal Editora, 2015.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Renata; QUIRINO, Carina de Castro. *Resolução de conflitos online no Brasil: um mecanismo em construção*. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo. v. 114, p. 295-318, nov-dez/2017.

PIOVESAN, Flávia. *Direitos Humanos e o princípio da dignidade da pessoa humana*. In: LEITE, George Salomão (Org.). *Dos Princípios Constitucionais - Considerações em torno das normas principiológicas da Constituição*. São Paulo, Malheiros, 2003.



- PINHEIRO, Patricia Peck. *Direito Digital*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
- PINHEIRO, Patricia Peck (Coord.) et al. *Direito Digital Aplicado*. 2.0. 2. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- PINHEIRO, Patricia Peck Garrido. *Direito Digital: da inteligência artificial às legaltechs*. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 107, n. 987, p. 25-38, jan. 2018.
- PINHO, José Antonio Gomes de. *Investigando Portais de Governo Eletrônico de Estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia*. Revista de Administração Pública. São Paulo, v. 42, n. 3, p. 471-493, fev. 2008.
- PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. *Comentários ao Código de Processo Civil*. 4. ed. v. I. Rio de Janeiro: Forense, 1995.
- PROTA, Leonardo. *Refundar a Educação - Educação Brasileira Contemporânea: situação e perspectivas*. Londrina: Edições Humanidades, 2002.
- REALE, Miguel. *Lições Preliminares de Direito*. 2. ed. São Paulo: Bushatsky, 1974.
- REIS, Adacir. *Mediação e Impactos Positivos para o Judiciário*. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e Mediação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- RIBEIRO DO VALE, Regina (Org.) et al. *E-Dicas: O Direito na Sociedade da Informação*. São Paulo: Usina do Livro, 2005.
- ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe. *Arbitragem e Mediação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- RUA, Maria da G. *Políticas Públicas*. Florianópolis: CAPES/UAB, 2009.
- RUE, Frank La. *Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion*. 2010. Disponível em: <<http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/14session/A.HRC.14.23.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2018.
- SALLES, Carlos Alberto de. *A arbitragem na solução de controvérsias contratuais da administração pública*. 2011. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.
- SANTOS, Marília Lourido dos. *Interpretação Constitucional do Controle Judicial das Políticas Públicas*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2006.

SANTOS, Milton. Por uma outra globalização do pensamento único à consciência universal. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001. p. 172.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Curso de Direito Constitucional*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. *Manual da Arbitragem*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

SIQUEIRA Jr., Paulo Hamilton. *Direitos Humanos e Cidadania Digital*. In: De LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cintia Rosa Pereira de (Coord.) *Direito & Internet III – Tomo I. Marco Civil da Internet Lei 12.965/2014*. São Paulo: Quartier Latin, 2015.

SMANIO, Gianpaolo Poggio. *O Direito e as Políticas Públicas no Brasil*. São Paulo: Ed. Atlas, 2013.

SIVIERO, Fabiana Regina; CASTRO, André Zanatta Fernandes de. *Privacidade na era da revolução digital*. Revista do Advogado, São Paulo, v. 32, n. 115, abr. 2012.

SOARES, Juliane Nunes. Sistema Tribunal Multiportas - *Em que medida o Sistema Tribunal Multiportas ameniza a crise do judiciário brasileiro?* Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/55910/sistema-tribunal-multiportas>>. Acesso em: 20 maio 2018.

SOUZA, André Barbieri de. *A necessária reinvenção da cidadania: uma fundamental construção social*. In: FACHIN, Zulmar (Coord.). *Direitos Fundamentais e Cidadania*. São Paulo: Método, 2008.

SOUZA, Carlos Leite de; AWAD, Juliana di Cesare Marques. *Cidades Sustentáveis - Cidades Inteligentes - Desenvolvimento sustentável num planeta urbano*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788540701854/cfi/0!/4/4@0.00:51.8>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

SOUZA, Luciane Moessa. *Mediação de Conflitos Coletivos*. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

SOUZA, Luciane Moessa de. *Meios consensuais de solução de conflitos envolvendo entes públicos: negociação, mediação e conciliação na esfera administrativa e judicial*. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

SOUZA, Sérgio Iglesias Nunes de. *Lesão nos contratos eletrônicos na sociedade da informação: teoria e prática da juscibernética ao Código Civil*. São Paulo: Saraiva, 2009.

SOARES, Guido Fernando Silva. Verbete: *Arbitragem Internacional (introdução histórica)*. In: França, Rubens Limongi (Coord.). *Enciclopédia Saraiva de Direito*. São Paulo: Saraiva, 1978. v. 7.

SUSSKIND, Richard. *Tomorrow's Lawyers - An Introduction to Your Future*. Oxford: Oxford University Press, 2012.

TAKAHASHI, Tadao. *Sociedade da informação no Brasil: livro verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TALAMINI, Eduardo. *A (in)disponibilidade do interesse público: consequências processuais*. Texto apresentado no simpósio: "A Justiça Federal e o Processo Civil" (Curitiba, em 4 de junho de 2004) e no V Encontro Nacional dos Advogados da União (Natal, 22 de outubro de 2004). Disponível em: <[http://www.academia.edu/231461/A\\_in\\_disponibilidade\\_do\\_interesse\\_p%C3%BAblico\\_consequ%C3%A2ncias\\_processuais\\_2005\\_](http://www.academia.edu/231461/A_in_disponibilidade_do_interesse_p%C3%BAblico_consequ%C3%A2ncias_processuais_2005_)>. Acesso em: 16 nov. 2018.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos Conflitos Cíveis*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

TAUILE, José Ricardo. *Para (re)construir o Brasil contemporâneo - Trabalho, tecnologia e acumulação*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2001.

VALENÇA FILHO, Clávio de Melo. *Poder Judiciário e Sentença Arbitral*. Curitiba: Juruá, 2002.

WATANABE, Kazuo. *Cultura da sentença e cultura da pacificação*. In: MORAES, Maurício Zanoide; YARSHELL, Flávio Luiz (Coord.). *Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover*. São Paulo: DPJ, 2015.