

ISSN 2236-0859

DIREITO & DESENVOLVIMENTO

REVISTA DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
MESTRADO EM DIREITO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

OS MEIOS ONLINE DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E SEUS
EFEITOS NO PROFISSIONAL DO FUTURO

MAURÍCIO PRAZAK
MARCELO NEGRI SOARES
ANA CRISTINA LIMA

VOLUME 14 | NÚMERO 1 | JAN/JUN 2023

OS MEIOS ONLINE DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E SEUS EFEITOS NO PROFISSIONAL DO FUTURO

ONLINE CONFLICT SOLUTION MEANS AND THEIR EFFECTS ON THE FUTURE PROFESSIONAL

Recebido: 18/09/2020
Aprovado: 29/06/2023

Maurício Prazak¹
Marcelo Negri Soares²
Ana Cristina Lima³

RESUMO:

O presente trabalho analisa o comportamento dos cidadãos que não querem mais tudo igual, nem mesmo a forma de resolver seus problemas, e não aceitam mais o Judiciário como interveniente e decisor de seus atos, mas preferem uma forma unitária de construção de soluções, feita exclusivamente para eles, seja pelo modo convencional, todos numa sala de reunião, olho no olho, ou através de microcomputadores, smartphones, telefones etc., que substituem, cada vez mais, as salas de reunião nos padrões do passado. Assim, este estudo tem por escopo analisar a utilização dos meios online de solução de conflitos, o comportamento do operador do direito diante desse desafio e o que de fato faz diferença em termos de desempenho, conforto, segurança da informação e, até mesmo, credibilidade.

Palavras-chave: Meios online de solução de conflitos. Acesso à justiça. Desjudicialização. Segurança da informação. Credibilidade.

K10

ABSTRACT:

This paper analyzes the behavior of citizens who no longer want everything the same, not even how to solve their problems, no longer accept the judiciary as intervening and deciding their actions, but prefer a unitary way of building solutions, done exclusively for them, either by conventional means, all meeting in a meeting room, eye to eye, or through microcomputers, smartphones, telephones and so on, which increasingly replace the meeting rooms from the past. Thus, this study aims to analyze the use of these online means of conflict resolution and the behavior of the legal operator facing these challenges and what really makes a difference in terms of performance, comfort, information security and even credibility.

Keywords: Online dispute resolution. Access to justice. Reduce litigation. Information security. Credibility.

¹ Professor e Pesquisador do Programa de Mestrado em Direito da EPD – Escola Paulista de Direito. Doutor pela FADISP.

² Doutor e Mestre em Direito pela PUC-SP. Pós-doutor Uninove/SP. Professor da Universidade Federal do Rio de Janeiro (Faculdade Nacional de Direito). Professor Permanente do Programa de Ciências Jurídicas - Mestrado e Doutorado da Unicesumar (Maringá-PR). Pesquisador FAPESP, ICETI e NEXT SETI. Rio de Janeiro – RJ – Brasil. E-mail: negri@negrisoares.com.br.

³ Advogada, Sócia - Diretora de Novos Negócios na Mediato – Câmara Privada de Mediação; Mediadora certificada pelo Instituto de Certificação e Formação de Mediadores Lusófonos (ICFML); Especialista em Meios Adequados de Solução de Conflitos Humanos e Mestranda em Soluções Alternativas de Controvérsias Empresariais pela Escola Paulista de Direito.

INTRODUÇÃO

Segundo Magaldi (2018), a Primeira Revolução Industrial – ou revolução inglesa –, que introduziu a máquina a vapor, foi a grande expansão do império inglês, com a mecanização e um salto de produtividade. A Segunda Revolução Industrial é a do Fordismo, com a eletrificação e a produção em série. A Terceira Revolução Industrial, que não é reconhecida por todos os autores, é a da automação. A revolução do silício e a revolução eletrônica transformaram a indústria. A Revolução 4.0 – ou Quarta Revolução Industrial – é a que presenciamos hoje, com grande suporte da onda de digitalização. Ela é poderosa, pois não transforma apenas as coisas, ela está modificando como os indivíduos vivem, trabalham e se relacionam uns com os outros.

Onde há sociedade, há direito. Como nossa sociedade é cada vez mais digital, os conflitos também o são. Os clientes não querem mais tudo igual, nem mesmo a maneira de resolver seus problemas, e não aceitam mais o Judiciário como interveniente e decisor de seus atos, mas preferem uma forma unitária de construção de soluções, feita exclusivamente para eles, seja pelo modo convencional, todos reunidos em uma sala de reunião, olho no olho, ou através de microcomputadores, smartphones, telefones etc., que substituem cada vez mais essas salas de reunião nos padrões do passado. Assim, este estudo tem por escopo analisar a utilização dos meios online de solução de conflitos, o comportamento do operador do direito diante desse desafio e o que de fato faz diferença em termos de desempenho, conforto, segurança de informação e, até mesmo, credibilidade.

O NOVO CONSUMIDOR

MARCO DA REVOLUÇÃO 4.0

A Revolução 4.0 – ou Quarta Revolução Industrial – foi marcada, segundo Colin Rule (2002), pelo comércio online. As plataformas intermediárias precisaram desenvolver um padrão diferenciado para compra e venda de bens online, o que gerou grandes investimentos financeiros e o desenvolvimento da internet. Esses intermediários criaram um sistema de mercado muito eficiente, ao aproximar consumidores e vendedores do mundo todo, facilitando a troca. A partir do conceito de e-commerce, o intermediário pode ser definido como terceira parte, a que não vende nem compra: coloca à disposição das outras partes a plataforma online, com diversos mecanismos, que possibilitam transações comerciais mais rápidas, baratas e escaláveis.

Quando milhões de transações ocorrem em curto período de tempo, é inevitável o surgimento de conflitos, segundo Katsh et al (2000). Os problemas podem ser enumerados, sendo um deles, talvez o mais preocupante, a confiança. Surge a dúvida: como poderemos prever a credibilidade de um vendedor a respeito do qual sabe-se apenas um endereço de IP, proveniente de um computador e de um servidor em algum lugar do mundo? Mais precisamente, conforme citado por Colin Rule (2002), é muito obscura a forma como serão resolvidos os conflitos caso algo venha a dar errado nesse tipo de transação.

A solução para um conflito gerado a partir de uma compra realizada em uma loja física, realidade cada vez mais distante no mundo contemporâneo, nos parece mais palpável, teríamos como alternativa buscar algum supervisor naquela loja, ou algum órgão de proteção ao consumidor. Ou, até mesmo: parece simples aplicar uma lei específica, à qual ambos os jurisdicionados estão sujeitos, e resolver a questão em um tribunal de pequenas causas.

No ambiente online, torna-se mais difícil determinar quem é confiável para transacionar ou quem agiria de boa-fé na resolução de um conflito. Segundo Rule (2002), fora das plataformas

de compra online é mais fácil garantir que a empresa é genuína e que o produto possui a qualidade devida. Mas, para que as transações online tornem-se tão confiáveis quanto as off-line, ainda de acordo com Rule (2002), certas informações devem ser compartilhadas e certos mecanismos devem ser desenvolvidos, como as plataformas de ODR, para tornar as partes menos vulneráveis.

A despeito da falta de confiança, afirmam Kaufmann-Kohler e Schultz (2004 apud Arbix, 2017):

Não é simples confiar em transações à distância, com empresas ou indivíduos estranhos ao contexto social da outra parte, sem contatos diretos entre seres humanos, nas quais os fornecedores possivelmente não se submeterão a determinações judiciais emanadas da jurisdição do consumidor.

Destacam ainda Vikki Rogers (2012) e Colin Rule (2002) que os consumidores são os mais fragilizados pela falta de confiança, uma vez que não possuem proteção legal quando decidem realizar transações com vendedores de outros lugares do mundo. Assim, começa-se a pensar em um sistema de política reversa das empresas, de começarem também a acreditar que o consumidor de boa-fé possa relatar de forma mais simples os seus problemas e que possam ver seus pleitos resolvidos com maior agilidade, assegurando que os consumidores tenham meios fáceis e ágeis para perquirir a solução de suas demandas.

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ONLINE

A Resolução de Conflitos Online (ODR)⁴, para Katsh (2000), emerge de um ambiente rico em disputas, mas deficiente em formas eficientes de solucioná-las: a internet.

Originalmente, para o autor, a ODR não era um modelo disruptivo de nenhum processo de resolução de conflitos já existente, mas apenas buscava preencher um vácuo nas disputas online, em que a lei muitas vezes se demonstrava ausente ou inapropriada, dado que o Judiciário, atolado de processos, não conseguia chegar ao real interesse das pessoas. A ODR, então, se propunha a solucionar de forma eficiente disputas emergentes do uso da internet, muitas vezes apenas transpondo os métodos alternativos de resolução de conflitos para o ambiente online, o que ganhou maior sofisticação com o tempo. Plataformas de uso de ODR foram criadas, e os profissionais para manejo dessas plataformas estão a cada dia se especializando mais, porque nasceu uma necessidade de mudança, e as pessoas começam a reagir.

Online Dispute Resolution pode ser então entendida como a resolução de controvérsias em que as tecnologias de comunicação agem como vetores para oferecer às partes os ambientes e os procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos (ARBIX, 2017).

Essas modificações podem incidir sobre as comunicações entre as partes; envolver o realce de certas informações às partes ou a confecção de novos materiais para subsidiar suas decisões; induzir a determinadas reflexões ou decisões; e estreitar ou alargar as ambições iniciais que levaram as partes a perseguir a composição ou a decisão final por um neutro (LODDER; ZELZNIKOW, 2010).

É fundamental, contudo, que as tecnologias interativas utilizadas propiciem ambientes e procedimentos impossíveis para os mecanismos tradicionais de resolução de disputas.

No processo de resolução de conflitos por meio da ODR, o local da disputa e, portanto, a jurisdição, não tem tamanha importância, haja vista que se baseia no consenso entre as partes ou em padrões estabelecidos administrativamente por meio de um terceiro desinteressado

⁴ *Online Dispute Resolution*.

da relação, ou seja, na expertise de um mediador ou um negociador para solução de conflitos específicos.

Não é necessário, nesse sentido, um estudo sobre as leis locais de onde a plataforma atua e de onde cada um de seus usuários se localiza, uma vez que a decisão do litígio não se baseia nessas leis.

Entende-se que, uma vez que a decisão é tomada pelas partes, independentemente da jurisdição da disputa, há um grande incentivo para que todos os conflitos que surjam no ambiente online dessas plataformas se resolvam, e, portanto, as partes sintam confiança para transacionar no ambiente online. Não se vê a transnacionalidade como um desafio para a segurança das partes em transacionar, mas como forma de garantir eficiência no comércio e aumento da competitividade (RULE, 2002).

Rule (2002) acredita que os usuários dessas plataformas de compra precisam se sentir seguros quanto ao acompanhamento da entrega dos seus produtos e quanto à qualidade desses itens, sendo uma forma de evitar que o conflito chegue a ocorrer: as partes são informadas a respeito do histórico de transações do outro usuário e podem optar por fazer ou não sua própria transação. Cuida-se da prestação de serviço com qualidade e do pagamento, para garantir uma boa reputação e, assim, confiabilidade para consecução das transações no e-commerce. O temor pela fácil verificação de más condutas e de suas consequências leva ao cumprimento voluntário das normas e da prevenção de conflitos.

Isso reforça a ideia de que as plataformas de ODR garantem o acesso à justiça, uma vez que consumidores, antes em posição de fragilidade, agora possuem meios para reivindicar, por exemplo, a boa prestação de um serviço ou a entrega de seu produto pontualmente e com perfeita qualidade.

A CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL

Rule (2002) afirma que o conflito é pressuposto para a evolução do conhecimento, é a base para a mudança e o ponto de partida para a evolução. Ainda que não resolvido, pode gerar pontos de vista diferentes sobre uma questão e gerar reflexão acerca de conhecimento posto. Apesar desse viés positivo, também pode trazer emoções e atitudes menos nobres. A adoção de posições em vez de interesses e a existência de um inimigo do outro lado são fatores que dificultam a resolução de discordâncias.

De acordo com Fisher e Ury (2014), os negociadores em geral tentam resolver conflitos com base na própria vontade, ou seja, “falando sobre o que estão ou não dispostos a aceitar”. Na barganha de posições, o negociador pode adotar dois estilos: ser firme ou gentil. No primeiro, aposta na tática de intimidação. No segundo, busca persuadir pela complacência. Negociar não precisa ser um ato ao arbítrio dos impulsos e os caprichos das partes em conflito. A proposta revolucionária do método de Harvard a respeito da qual os dois autores discorrem é substituir a negociação de posições por uma baseada em princípios ou méritos, definida por eles como aquela “que se concentra em interesses básicos, busca opções satisfatórias para todas as partes e adota critérios justos”.

Para desenvolver essa habilidade e dominar a técnica com precisão, os autores sugerem um método de apenas quatro passos: 1) separe pessoas do problema; 2) concentre-se nos interesses, e não nas posições; 3) crie opções com possibilidades de ganhos mútuos; e 4) insista em usar critérios objetivos. Afirmam também que quando os envolvidos nos conflitos passarem a encarar um ao outro como pessoas empenhadas em resolver um problema mútuo, eles se tornarão capazes de conciliar os interesses conflitantes e promover seus interesses em comum.

Desde os primórdios da existência do homem, sempre foi importante que os desentendimentos entre membros de um mesmo grupo social fossem resolvidos, para a prosperidade e para a manutenção da paz no agrupamento. As pessoas têm enfrentado, desde a antiguidade, conflitos por meio de autotutela, da autocomposição e da heterocomposição.

Contudo, nos últimos séculos, o surgimento e o extraordinário fortalecimento do Estado e da justiça pública ocasionaram um cenário de delegação da tarefa de pacificar os cidadãos ao poder público. Dessa maneira, caso as controvérsias não sejam superadas informalmente no âmbito privado, cabe ao poder estatal a tarefa de dar fim ao embate e proporcionar a pacificação social, ratificado pela consolidação da nova ordem constitucional erigida pela Constituição Federal de 1988, que constituiu o Estado Democrático de Direito no Brasil, consagrando em seu art. 1º princípios fundamentais como soberania, cidadania, dignidade da pessoa humana, valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político, assim afirmava Fleiner (2006).

Com o crescimento populacional nos centros urbanos, o desenvolvimento da complexidade social e os avanços tecnológicos de forma exponencial, o número de controvérsias tem aumentado sensivelmente no Brasil e no mundo. O Estado-Juiz tem encontrado inúmeras dificuldades para julgar os conflitos de interesses a ele trazidos com a velocidade da vida contemporânea e com a qualidade necessária para satisfazer os jurisdicionados. Os profissionais se reinventam, novas profissões são criadas, e, com elas, a necessidade de trazer um novo cenário para a pacificação dos conflitos.

Platão, Aristóteles, Maquiavel e Locke identificaram que o Estado, para cumprir adequadamente sua função de promover o bem-estar do povo, precisa exercer o Poder de forma particionada. Modernamente, os Estados aceitam e utilizam a teoria da tripartição de poderes, conforme desenhada por Montesquieu em 1748. Uma das grandes conquistas da civilização foi o Judiciário assumir o poder-dever prestar com exclusividade a jurisdição (PANTOJA; ALMEIDA, 2016). O Judiciário tem a função de gerar a pacificação social e de intervir no conflito entre duas ou mais partes que não puderam resolver-se por si sós, impondo-lhes uma solução conforme a lei (MORILAS, 2003).

Sendo assim, o Estado, na presença do juiz, irá intermediar o conflito de interesses entre duas partes no contexto em que seja necessária a presença de um terceiro para sua resolução. A relação entre essas duas partes somente será realizada pelo juiz, a quem caberá o papel de determinar qual delas está correta. Somente o Estado tem o poder de julgar e determinar quem está com a razão. Salienta-se, também, que ambas as partes estão representadas por seus advogados. Desse modo, vê-se que não há interação direta entre as partes conflitantes (PANTOJA; ALMEIDA, 2016).

Ao intermediar o conflito, o juiz não conhece inicialmente a situação que originou os fatos. Toma consciência do conflito, de acordo com o apresentado pelos advogados de ambas as partes, os quais também não conhecem a situação geradora da controvérsia. Dessa forma, o juiz toma conhecimento de uma situação derivada, que já passou por várias etapas anteriores de interpretação (PANTOJA; ALMEIDA, 2016).

O ESTADO MODERNO

Desde o surgimento dos primeiros seres humanos na Terra, o homem sempre buscou superar suas necessidades e desafios para prosperar individualmente e, conseqüentemente, como espécie. Já foi coletor, caçador, agricultor e pastor, já foi nômade e sedentário, já viveu em pequenos grupos, clãs e tribos. Uma das principais marcas evolutivas é a de união de mais

e mais pessoas para o auxílio mútuo para a prosperidade, com a consequente regulação e pacificação dessa vida social.

Esse agrupamento de indivíduos deu origem ao que chamamos atualmente de Estado, modelo de organização amplamente utilizado pelos países. Embora tenha sido um caminho evolutivo longo, com várias rupturas, e haja várias teorias que tentam explicar a sua origem – por exemplo, familiar, patrimonial, da força, justificações teológico-religiosas, idealistas, etc. –, ganharam elevado destaque as que o justificam como de origem convencional, produto da razão humana, denominadas “Racionalistas”.

Dentre elas, é muito estudada a chamada Teoria do Contrato Social. Segundo Maluf (2013):

(...) a sociedade civil (o Estado organizado) nasceu de um acordo utilitário e consciente entre os indivíduos”. Inicialmente, a vida em grupo não era harmônica e pacífica, razão pela qual os homens viviam com medo de ter subtraídos seus bens, materiais e imateriais, especialmente sua vida. Dessa forma, com o fim de encontrar a paz e a segurança comuns, submeteram suas vontades e julgamentos às do representante.

Para Jean-Jacques Rousseau (1996):

(...) o chamado contrato social seria um pacto com o intuito de instituir regulamentos de justiça e paz a todos, aos quais deveriam ser obrigados a se conformar, para que, ao invés de os membros voltar suas forças contra si mesmos, reunissem-se por meio de leis sábias que os mantivessem em eterna “concordia”. Assim, desenvolveu-se o contratualismo em bases liberais, ou seja, defendeu a ideia de que o homem reservou para si as liberdades fundamentais e apenas delegou ao Estado os poderes de regulamentação das relações externas na vida social, ou seja, “a autoridade dirige e promove justiça.

Para Maluf (2013), “O Estado é uma organização destinada a manter, pela aplicação do Direito, as condições universais de ordem social. E o Direito é o conjunto das condições existenciais da sociedade, que ao Estado cumpre assegurar”.

Enfim, uma das principais características do Estado de Direito é a de organizar a vida em sociedade por meio da lei, do ordenamento jurídico posto pelos próprios cidadãos ou quem os represente. Um dos fins principais da instituição é o de permitir que as pessoas convivam sem o medo de ter subtraído de si sua propriedade, sua incolumidade física e sua vida, em condições oportunas para a prosperidade, ou seja, tem a finalidade de promover a pacificação social dos cidadãos.

Atualmente, ao Estado de Direito foram agregadas as características de constitucional e de democrático. Reuniram-se, então, a síntese histórica de dois conceitos próximos, mas que não se confundem.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/1988), país objeto da presente pesquisa, “fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias”, consoante reza o seu preâmbulo, prevê em seu art. 1º que a República se constitui em “Estado Democrático de Direito”.

Portanto, o Estado Moderno é uma criação humana para organizar a vida em sociedade e, conseqüentemente, promover a efetiva pacificação social dos cidadãos. No Brasil, essa organização é efetuada de forma democrática por meio do ordenamento jurídico, sistema normativo desenvolvido a partir da constituição, que prevê as principais normas de organização estatal.

Assentou-se que não poderiam mais os cidadãos resolver os conflitos resistidos como faziam nos primórdios, por si mesmos, por meio da autotutela. Igualmente, não poderiam as partes ser obrigadas a submeter seu conflito a terceiro, líder religioso ou autoridade absoluta,

como outrora era feito. As pessoas atribuíram ao Estado essa função, o qual, por sua vez, não pode se furtar de resolver as questões.

Para Fernando Fortes Said Filho (2017):

Em substituição à justiça privada, o Estado toma para si o monopólio de solucionar os conflitos sociais através do poder/dever de dizer o direito por meio da jurisdição. Poder, porque se trata de uma função típica do ente estatal, não mais permitida – salvo os raríssimos casos expressamente previstos em lei – a utilização da força por parte dos litigantes. Dever, porque, a partir do momento em que se veda a “justiça privada”, cabendo única e exclusivamente a solução jurisdicional para o conflito instalado, não pode o Estado negar-se a apreciar um determinado caso que lhe seja levado ao conhecimento [...]. Falsa, nesse sentido, em inafastabilidade do Poder Judiciário, direito esse reconhecido como fundamental ao indivíduo, indispensável à paz social.

Assim, a jurisdição é “a função que consiste primordialmente em resolver os conflitos que a ela sejam apresentados pelas pessoas, naturais ou jurídicas, em lugar dos interessados, por meio da aplicação de uma solução prevista pelo sistema jurídico”. Deve ser observada, todavia, a necessidade de manutenção da paz social (WANBIER, 2014), ou seja, o “que distingue a jurisdição das demais funções do Estado (legislação, administração) é precisamente, em primeiro plano, a finalidade pacificadora” (CINTRA et al., 2010, p. 30).

Conforme Trícia Navarro Xavier Cabral (2018), “nesse contexto, o acesso à justiça passa a ser concebido como acesso à ordem jurídica justa, capaz de garantir às partes não só diversas maneiras de se ingressar ao Poder Judiciário, mas também diversos caminhos de evitá-lo ou dele sair com dignidade”. Tal acesso está relacionado não apenas à entrada de uma ação no Judiciário, mas a efetiva resolução da disputa em prazo razoável.

A ampliação do acesso à Justiça é fator determinante para a consolidação da ordem democrática e para o exercício da cidadania. O estabelecimento de uma ordem jurídica justa, fundada nos princípios de acessibilidade, eficiência e transparência, tem como fundamento a qualidade da prestação jurisdicional, motivo pelo qual é imperativo o desenvolvimento de políticas direcionadas a tornar o Sistema de Justiça mais moderno e democrático, garantindo o direito de acesso à Justiça por meio do aperfeiçoamento de suas instituições.

Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos (2019), essa nova perspectiva de acesso à justiça depende da efetiva pacificação social. Entretanto, a perspectiva moderna do acesso à justiça não se resume ao acesso ao Poder Judiciário, mas a uma série de mecanismos socialmente aceitos e aptos para promover continuamente a pacificação social. O direito não apenas ‘resolve conflitos, no sentido corriqueiro do termo, mas também pode provocar. Sendo assim, ressurgem nas últimas décadas outros mecanismos, paralelos ao poder judiciário. Nesses casos, a pacificação social ocorre não por meio da decisão adjudicada a um terceiro, mas através de procedimentos que destacam o poder decisório dos próprios interessados, por meio do acordo, nomeada aqui como cultura do consenso. Uma vez que a situação do Poder Judiciário brasileiro padece de muitas críticas, vislumbra-se na busca por resoluções consensuais uma possibilidade de reduzir o volume de litígios levados às cortes e garantir efetividade na solução dos mais diversos tipos de conflito.

ODR COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA

A resolução de disputas face a face tem limitações humanas e organizacionais, em que apenas um número limitado de conflitos pode ser resolvido. Enquanto isso, algoritmos podem

lidar com um número de demandas muito maior, o que permite que as partes demandem em ampla escala, sem limitações.

Katsh (2017) apresenta uma teoria muito interessante de como conseguir maior acesso à justiça por meio da ODR. Seriam necessárias três mudanças nas práticas habituais de solução de conflitos: primeiramente, de uma resolução face a face, torna-se uma resolução no ambiente virtual; a segunda mudança seria de um processo e uma decisão humana para um procedimento automatizado; por fim, a mudança da ideia de confidencialidade para a ideia de coletar e usar dados para prevenir disputas. Esses três pontos representam, respectivamente, um ganho de conveniência, de expertise na resolução da disputa e de confiança.

Ademais, a coleta de dados pela ODR é capaz de prover meios para desenvolver e refinar algoritmos que podem identificar padrões nas fontes das disputas e no próprio processo estratégico de resolução dessas mesmas disputas. Essa análise de dados viabiliza a prevenção de muitos conflitos, além de melhorias no desenvolvimento do processo de resolução.

Ainda sob a análise de Katsh (2017), há indicativos de elementos necessários para que uma plataforma de ODR possa apresentar resultados efetivos e justos e proporcionar o acesso à justiça. São eles: a atenção ao escopo do problema a ser resolvido; a decisão de adoção de um sistema total ou parcialmente automatizado; a parcela de desenvolvimento humano; a forma na qual diferenças de poder e conflitos de interesse serão solucionados; e o grau de transparência da plataforma.

Conforme recentes relatórios do Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)⁵, ainda que os Tribunais julguem cada vez mais, estão longe de julgar o suficiente, em razão da quantidade de processos existentes. A regra é a demora de mais de meia década para que finde uma disputa judicial, ou seja, se comparado à expectativa de vida do brasileiro – 76 anos, consoante dados do IBGE de 2017⁶ –, verifica-se que se trata de período proporcionalmente excessivo para o cidadão aguardar a resolução de seu imbróglio e retomar sua vida pacificada. A demora para o julgamento final das controvérsias, por si só, é um dos principais motivos de afastamento da Justiça pelo jurisdicionado.

Portanto, os métodos adequados de administração dos conflitos surgiram de um movimento que buscava ampliar o acesso à justiça e se desenvolveram mais rapidamente num cenário de crise de eficiência e de efetividade do Judiciário, quando alternativas ao método adjudicativo tradicional eram urgentemente necessárias. Contudo, mais que simples opções, tais ferramentas retornaram com o intuito de satisfazer efetivamente os jurisdicionados na administração adequada dos litígios e de proporcionar o diálogo e a verdadeira pacificação social.

O PROFISSIONAL EM MEIO A MUDANÇAS

O sociólogo polonês Zygmunt Bauman (1925-2017) foi muito preciso ao estabelecer o conceito de que vivemos em uma “modernidade líquida”, caracterizada pela imprevisibilidade, a incerteza e a insegurança, na qual nada parece ter sido feito para durar. Ele dizia que, se em 2006, as marcas mais valiosas do mundo eram Microsoft, GE, Coca-Cola, China Mobile e Marlboro; em 2019, as marcas globais mais valiosas são todas do setor de tecnologia: Google, Apple, Microsoft, Amazon e Facebook⁷.

5 Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2019.

6 Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101628.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2019.

7 Disponível em: <https://forbes.uol.com.br/listas/2019/05/as-100-marcas-mais-valiosas-do-mundo-em-2019>. Acesso em: 18 ago. 2019.

Em 1958, a vida média de uma empresa nos EUA era de 61 anos; em 1980, tal expectativa passou para 25 anos; hoje são estimados 18 anos⁸. Ismail (2015) dizia que é nesse ambiente de concorrência, que exige constante inovação e criatividade, que emergem as chamadas organizações exponenciais, fazendo uso de tecnologias disruptivas, quebrando antigos paradigmas e causando verdadeiras revoluções no dia a dia da humanidade.

Mankiw (2017) dizia que assim vamos sobrevivendo a tantas mudanças e novas profissões que vão surgindo, cada vez mais criativas. Em uma visão otimista, viveremos no planeta Terra tempos de abundância sem precedentes, uma vez que as novas tecnologias servirão à humanidade como um todo, tendo por objetivo precípua o desenvolvimento dos povos e permitindo que foquemos no que realmente “importa”, extinguindo a necessidade de humanos para a realização de atividades repetitivas, maçantes ou sob condições precárias. As novas tecnologias desafiarão o conceito de escassez (“regra de ouro” da ciência econômica), dado que bens serão produzidos em grande abundância, exigindo mínima força laboral humana, e serão comercializados a preços baixíssimos. Talvez conseguiremos usufruir de longos períodos de “ócio criativo”, segundo Masi (2000), pois a jornada de trabalho será reduzida e teremos mais tempo para decisões estratégicas. Para o autor, em uma visão mais contraditória, os pessimistas contra-argumentariam que o cenário supracitado é utópico: será apenas uma questão de tempo para que, em algum momento do futuro, o ser humano venha a perder o controle dos algoritmos, dos códigos e dos robôs.

Tentando adotar uma posição intermediária – nem utópica, nem distópica –, uma análise cética nos diria que haverá benefícios e malefícios decorrentes da adoção de novas tecnologias. Por um lado, 60% dos jovens estão aprendendo profissões que deixarão de existir; por outro, 85% das profissões que existirão em 2030 ainda não foram sequer inventadas⁹. De um lado, as novas tecnologias virão para auxiliar a humanidade em diversas questões relevantes; de outro, problemas inteiramente novos e imprevisíveis surgirão, para os quais o ser humano deverá estar preparado.

Para o profissional do Direito, há um paradoxo: se as relações entre os seres humanos se alteram, a ciência jurídica deve acompanhar tal movimento. Fato é que a adoção de novas tecnologias tem gerado relevantes desafios jurídicos, não sendo necessário recorrermos a nenhum filme de ficção científica para verificarmos consequências já existentes e atuais a esse respeito.

As questões que surgem em virtude da adoção de novas tecnologias tratam de problemas muitas vezes inteiramente novos, para os quais dificilmente recorrer a Aristóteles ou a um tratadista do século XIX pode ser suficiente. Nesse cenário, inclusive os próprios profissionais do Direito poderão vir a ser substituídos, conforme diversas notícias já divulgadas na mídia a esse respeito¹⁰. O futuro é incerto, e há aqueles que já falam sobre um possível fim dos advogados (SUSSKIND, 2012), ou, ao menos, do atual modelo de advocacia, enquanto outros entendem que não há máquinas capazes de substituir advogados.

Susskind (2012) acredita que as atividades exercidas pelos profissionais do Direito, com a utilização de novas tecnologias, serão mais “nobres”, no sentido de não serem mais necessárias tarefas maçantes e repetitivas, tampouco longas pesquisas de doutrina e jurisprudência, por exemplo, pois as informações já estarão acessíveis por meio da tecnologia. Sobrará mais tempo para interações humanas e para refletir em estratégias. Outro argumento trazido é o

8 Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI267391,71043-Novas+tecnologias+e+o+futuro+do+profissional+do+Direito>. Acesso em: 18 ago. 2019.

9 Disponível em: <https://medium.com/@gregloureiro/60-dos-jovens-est%C3%A3o-aprendendo-profiss%C3%B5es-que-v%C3%A3o-deixar-de-existir-6f4a3e8fa5f3>. Acesso em: 13 set. 2019.

10 Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/mundo/28971/software-do-jpmorgan> e <https://www.infomoney.com.br/negocios/inovacao/noticia/6757258/primeiro- robo-advogado-brasil-lancado-por-empresa-brasileira-conheca>. Acessos em: 18 ago. 2019.

de que sempre haverá a necessidade de um ser humano para fornecer as diretrizes aos robôs e algoritmos, controlando-os, revisando questões e abordagens¹¹.

Nesse contexto, o profissional do Direito do século XXI deverá estar muito bem-preparado, pois novas habilidades lhe serão necessárias. Estudo do World Economic Forum aponta que, dentre as habilidades mais exigidas para o profissional de 2020, as 3 primeiras serão: (i) resolução de problemas complexos; (ii) pensamento crítico; e (iii) criatividade. Necessariamente, para fazer frente a novos desafios, o profissional da área jurídica deverá desenvolver um conhecimento interdisciplinar, conectando o Direito a outras áreas do saber, aproximando as pessoas/empresas dos conflitos e dando autonomia e responsabilidade a elas para resolverem seus conflitos (ARBIX, 2017).

DESJUDICIALIZAÇÃO E SUA EFICÁCIA

O termo desjudicialização diz respeito à propriedade de facultar às partes comporem seus conflitos fora da esfera judicial, desde que sejam juridicamente capazes e que tenham por objeto direitos disponíveis, na busca de soluções sem a tramitação habitual dos tribunais, considerada morosa (HELENA, 2011).

A desjudicialização indica o deslocamento de algumas atividades que eram atribuídas ao poder Judiciário e, portanto, previstas em lei como de sua exclusiva competência, para o âmbito das serventias extrajudiciais, admitindo que esses órgãos possam realizá-las, por meio de procedimentos administrativos.

Esse processo de transferência para os cartórios extrajudiciais dos serviços que antes só poderiam ser feitos pela Justiça (desjudicialização) tem por objetivo trazer celeridade às ações que não envolvem litígio e contribuir para a redução da crescente pressão sobre os tribunais, que estão abarrotados.

Para que o instrumento judicial se torne célere, é imperioso concentrar a atividade do Juiz, afastando do Poder Judiciário questões de menor complexidade, nas quais inexistem conflitos entre as partes. Assim, é possível evitar a intervenção judicial nas situações em que não se faz necessária. A legislação processual necessita de adequação a essa realidade.

É preciso buscar mecanismos que assegurem aos cidadãos a prestação de uma tutela jurisdicional efetiva, para atender ao direito fundamental de acesso à Justiça. Nesse cenário, o prazo razoável de entrega da tutela exerce papel primordial, sendo pressuposto da resolução das contendas derivadas de mudanças do mundo contemporâneo.

Diante da dificuldade do Judiciário em atender com presteza às demandas judiciais que a sociedade produz, bem como da necessidade de encontrar soluções eficazes, a desjudicialização tornou-se uma realidade no Brasil, com a edição de leis que favorecem a composição amigável de situações sociais, por meio dos serviços extrajudiciais, buscando dessa forma propiciar o desafogo do Poder Judiciário.

Essas leis representam uma valiosa contribuição do legislador para minorar, em suas realidades, o acúmulo de processos e possibilitar soluções mais rápidas em função das ações pretendidas, além de demonstrarem avanços no Direito pátrio.

Francisco Carlos Duarte¹² assevera que, nas esferas cível e processual cível, há necessidade de reestruturação e de reforma do sistema de administração e gestão da justiça, como forma de fomentar a efetividade dos direitos e os deveres e tornar o sistema de justiça um fator de desenvolvimento econômico e social, que pode ser alcançado, entre outros fatores, pelo

¹¹ Disponível em: <https://www.weforum.org/agenda/2016/03/21st-century-skills-future-jobs-students/>. Acesso em: 16 ago. 2019.

¹² DUARTE, Francisco Carlos. Direito e Justiça. Em: XIX Conferência Nacional de Advogados aprova teses sobre Reforma da Justiça. Disponível em: <http://www.paranaonline.com.br/canal/direito-e-justica/news/147765>. Acesso em: 12 jul. 2019.

progresso na desjudicialização e a resolução alternativa de litígios, de modo a evitar acesso generalizado e, por vezes, injustificado à justiça estatal. Nessa linha, propugna o autor que seja estimulado um movimento de desjudicialização, retirando da esfera de competência dos tribunais os atos e os procedimentos que possam ser eliminados ou transferidos a outras entidades, salvaguardando o núcleo essencial da função jurisdicional.

Como visto, a desjudicialização traz inúmeras alternativas para aliviar o Judiciário em face da progressiva litigiosidade das relações sociais, em um mundo cada vez mais complicado e que está em constantes transformações. A desoneração do Poder Judiciário é útil especialmente naquelas atribuições por ele realizadas que não se referem diretamente à sua função primordial em nosso modelo de jurisdição: a prerrogativa de poder dizer o direito em caráter definitivo, por seu trânsito em julgado soberano.

Como ensinava Ada Pellegrini Grinover (1998), a crise da Justiça, representada especialmente por sua inacessibilidade, lentidão e custo, põe imediatamente em destaque o primeiro objetivo almejado pelo renascer da conciliação extrajudicial: a racionalização na distribuição da Justiça, com a subsequente desobstrução dos tribunais, pela atribuição da solução de certas controvérsias a instrumentos institucionalizados de conciliação, ainda que facultativos. A informalização judicial significa acatar espaços jurisdicionais alternativos e desenvolver mecanismos consensuais de justiça em espaços comunitários. Com isso, cresce a desjuridificação (desjudicialização), ou seja, a adesão a meios informais de solução de controvérsias.

Seguem alguns exemplos de desjudicialização no Brasil: a) Lei nº 8.560/92, que se refere ao reconhecimento de paternidade perante os serviços de registro civil; b) Lei nº 9.514/97, que trata dos procedimentos de notificação do devedor e do leilão extrajudicial nos contratos de alienação fiduciária; c) Lei nº 10.931/2004, que autoriza a retificação administrativa dos registros imobiliários; d) Lei nº 11.481/2007, que dispõe sobre a regularização fundiária para zonas especiais de interesse social; e propiciaram que o judiciário, nesses casos, ficasse limitado aos conflitos de interesse, às contendas, e que, por seu turno, os cartórios extrajudiciais passassem a atuar de forma a prevenir litígios e a homologar acordos, solucionando com agilidade os problemas; e) Lei nº 13.140/2015, que diz que quando há autonomia de vontade das partes, sendo estas plenamente capazes, e o objeto é lícito, as partes podem transacionar dentro do limite da disponibilidade dos seus direitos, escolhendo uma forma adequada de solução de seus conflitos.

Cumpra salientar que o processo de desjudicialização não afeta o núcleo basilar de atuação do Poder Judiciário, de modo que a responsabilidade pela condução de causas complexas e litigiosas deve permanecer com o Judiciário. Consta-se que a desjudicialização apresenta-se como meio propício a desobstruir o Poder Judiciário, e não restam dúvidas de que as serventias extrajudiciais são de extrema importância para que esse processo possa gerar bons e eficazes efeitos, pela responsabilidade e a confiabilidade que as cerca, tudo em conformidade com os princípios jurídicos que as norteiam.

Observa-se que a união de esforços entre particulares e órgãos estatais atende à hodierna concepção de celeridade, efetividade e justiça, edificada com a participação de todos os interessados e sem ruptura do princípio da segurança jurídica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A desjudicialização representa um avanço na resolução de conflitos e contribui significativamente para desafogar o Poder Judiciário, liberando-o para cumprir adequadamente

seu mister nas demandas levadas à sua apreciação, além de se traduzir em uma nova forma de acesso à Justiça.

O Judiciário tem e terá grande papel decisor para as questões em que as partes forem incapazes de solucionar seus conflitos. Não poderemos conviver com a insegurança jurídica de que, sob a mesma matéria, teremos decisões diferentes, não há o que se falar a respeito de decisões criativas, tampouco das elaboradas. O Estado-Juiz deve repetir as decisões, com fundamento, em controvérsia idêntica, a regra é que a análise ocorra de forma igual.

Um dos problemas do Judiciário quando nos referimos às demandas de volume é que as teses são repetitivas, mas as decisões são divergentes. Por isso, defendemos que uma identificação rápida e igual definição de solução são o caminho para o Judiciário manter sua missão constitucional.

É nas atividades repetitivas que os “robôs” de resolução de disputas hoje brilham, desde a recepção, triagem e encaminhamento de casos, em que realizam a coleta estruturada de dados e fazem um diagnóstico do problema a partir desses dados, coletados de forma única; também no auxílio para que as partes se componham, com informações e com políticas de acordo predefinidas; e, finalmente, no equacionamento das demandas pelos mecanismos mais adequados de as resolver, sem qualquer interpretação subjetiva a uma demanda com a mesma natureza e objeto de outra anterior. As soluções 100% automatizadas ainda são reduzidas: na maior parte das vezes, concretizam acordos relativos a conflitos puramente financeiros e executam tarefas simples. A automação parcial, por sua vez, tem conferido versatilidade e agilidade inéditas a disputas repetidas, dando grande segurança jurídica aos cidadãos, que têm seus pleitos resolvidos de forma igual, e não fadados ao subjetivo, que não é mais aceito pela atual sociedade.

Um grande exemplo dessa tendência é o Civil Resolution Tribunal, no Canadá (Distrito de British Columbia), que ilustra muito bem o emprego de ODR em conjunto com técnicas semiautomatizadas e tradicionais de resolução de conflitos: em funcionamento desde julho de 2016, o sistema recebe controvérsias de baixo valor, referentes a brigas de trânsito ou a entreveros em condomínios, e promove automaticamente o diagnóstico das questões em jogo, a coleta de argumentos e provas e o encaminhamento das partes a negociações diretas, conversas facilitadas por um mediador, ou julgamento tradicional, conforme as particularidades do caso e o êxito ou as dificuldades encontradas ao longo de suas interações.

Esse é um dos exemplos de como instituições de resolução de controvérsias podem ser transformadas com a infusão de novas tecnologias e de como é fundamental que todos nós, principalmente empresas e tribunais, cultivemos a criatividade e a liberdade para experimentar assuntos que realmente façam sentido serem julgados pelo Estado. A Justiça orientada pelos dados coletados é algo magnífico de se pensar.

A moeda do momento é a confiança: pessoas se conhecem por meio de aplicativos, compram por plataformas online, investem seus recursos em bitcoins cuja manutenção se dá por milhares de computadores e de gente que “empresta” a capacidade de suas máquinas para criá-los e para registrar as transações feitas, ou seja, as distâncias se tonam cada vez mais líquidas, e nós somos seres preparados para nos adaptarmos.

As empresas e os profissionais que sobreviverão são aqueles que respeitarem os clientes na medida das suas diferenças; aqueles que entenderem que a autotutela não vem mais apenas do Judiciário, mas também da possibilidade, por exemplo, de o consumidor decidir que não quer mais receber ligações de telemarketing. Esse consumidor pode entrar no site “Não me perturbe”¹³, informando nome, CPF, endereço de e-mail e número de telefone fixo ou de celular. O consumidor ganha um login e uma senha de acesso do site, que possibilita solicitar

¹³ Disponível em: <https://www.naomeperturbe.com.br>. Acesso em: 13 set. 2019.

ser incluído na lista de bloqueio. Assim, nasce o instituto jurídico da autotutela, baseada na autonomia de vontade.

Os clientes não querem mais tudo igual, nem mesmo a forma de resolver seus problemas, não aceitam mais o Judiciário como interveniente e decisor de seus atos, preferem uma forma unitária de construção de soluções, feita exclusivamente para eles.

Concluimos que a utilização dos meios online de solução de conflitos e o comportamento do novo profissional, aberto as mudanças, farão de fato a diferença em termos de desempenho, conforto, segurança de informação e credibilidade.

Não há mais espaço para a rigidez, para um judiciário engessado, e as pessoas precisam se libertar dos conceitos tradicionais de trabalho e evoluírem como profissionais, priorizando qualidade de vida e tempo para atividades que de fato as façam pensar. Estamos cada vez mais imersos em atividades que exigem nossa atenção imediata, prática, cronológica. Isso nos torna cada vez menos produtivos. É preciso tempo para termos ideias, estabelecer estratégias, dar os passos seguintes, o que é diferente de se viver imerso nesse oceano de ações cotidianas. É importante adotar uma postura questionadora e reflexiva.

Henry Ford bem disse: “Pensar é o trabalho mais difícil que existe. Talvez por isso tão poucos se dediquem a ele.” Assim, entendemos que a tecnologia veio para encurtar distâncias, aproximar as pessoas dos conflitos e, conseqüentemente, das suas soluções.

REFERÊNCIAS

ALVES, Jones Figueiredo. A Corte de Justiça na historicidade de sua grandeza. Discurso proferido na Sessão Solene do Tribunal Pleno em Comemoração aos 186 anos do Tribunal de Justiça de Pernambuco. Recife, 2007. Disponível em: http://www.tjpe.jus.br/noticias_ascomSY/DiscursoDesJonesFigueiredo.pdf. Acesso em: 14 set. 2019.

ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução online de controvérsias. 1. ed. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.

BAUMAN, Zygmunt. Modernidade líquida. São Paulo: Zahar, 2001.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça Multiportas no Brasil. Em: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil. Curitiba: Editora Prismas, 2018.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. Acesso à justiça. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. Teoria Geral do Processo. 26. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2010.

DAMÁSIO, Antonio. A estranha ordem das coisas: As origens biológicas dos sentimentos e da cultura. Trad. Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

DIDIER JR, Fredie. Notas sobre a garantia constitucional do acesso à justiça: o princípio do direito de ação ou da inafastabilidade do Poder Judiciário. Revista de Processo. nº 108. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

DINAMARCO, Cândido Rangel. A instrumentalidade do processo. 11. ed. São Paulo: RT, 2003.

ECKSCHMIDT, Thomaz; MAGALHÃES, Mário E.S. Do conflito ao acordo na era digital: meios eletrônicos para solução de conflitos – MESC. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016.

FISHER, Roger; PATTON, Bruce; URY, William. Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões. Trad. Ricardo Vasques Vieira. Rio de Janeiro: Salomon, 2014.

FLEINER-GERSTER, Thomas. Teoria Geral do Estado. São Paulo: Ed. Martins Fontes, 2006.

GONÇALVES, Jéssica; MAILLART, Adriana Silva; STERSI, Ricardo Soares. Acesso à Justiça e Gestão de Conflitos Jurídicos: da cultura da sentença para uma cultura do consenso. Em: Revista de Direito Brasileira, Florianópolis, SC, v.22, nº 9, pp. 219-234, jan./abr. 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini. A conciliação extrajudicial no quadro participativo. Em: Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

HELENA, Eber Zoehler Santa. O fenômeno da desjudicialização. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, nº 922, 11 jan. 2006. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/7818>. Acesso em: 14 set. 2019.

ISMAIL, Salim; MALONE, Michael; VAN GEEST, Yuri. Organizações exponenciais. São Paulo: HSM. 2015

KATSH, Ethan. RIFKIN, Janet, GAITENBY, Alan. E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of “eBay Law”, Ohio State Journal on Dispute Resolution, v. 15:3, 200, p.706.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Digital justice: technology and the internet of disputes. Foreword by Richard Susskind. 1. ed. Oxford: Oxford University Press, 2017.

KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. Online Dispute Resolution: challenges for contemporary justice. The Hague: Kluwer Law International, 2004.

MAGALDI, Sandro; NETO SALIBI, José. Gestão do Amanhã: Tudo o que você precisa saber sobre gestão, inovação e liderança para vencer a 4. Revolução Industrial. 1. ed. São Paulo: Editora Gente, 2018.

MALUF, Sahid. Teoria Geral do Estado. ed. rev. atual. São Paulo: Saraiva, 2013.

MANKIW, Gregory N. Princípios de economia. São Paulo: Centage Learning, 2017.

MASI DE, Domenico. O ócio criativo. 3. ed. São Paulo: Sextante, 2000.

MORILAS, L.R. A teoria do convencimento no discurso forense. 35of. 2003. Tese (Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa) Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Faculdade de Ciências e Letras. Araraquara, 2003.

PANTOJA, F. M.; ALMEIDA, R. A. Os métodos “alternativos” de solução de conflitos (ADRS). Em: ALMEIDA, T., PELAJO, S. JONATHAN, E. (Coord.). Mediação de conflitos para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Juspodivm, 2016.

PEREIRA JUNIOR, Ricardo. Judiciário e Modernidade: Ordem Jurídica, Tempo, Espaço e Atuação da Justiça. 1. ed. São Paulo, 2018.

RAMOS, Eliana Marinho Pontes et al. Mediação in Company: trabalho com equipes nas empresas. 1. ed. São Paulo: Dash, 2016.

ROGERS, Vikki. Knitting the Security Blanket for New Market Opportunities: Establishing a Global Online Dispute Resolution System for Cross-Border Online Transactions for the Sale of Goods. Em: KATSH et. al. Online Dispute Resolution: Theory and Practice A Treatise on Technology and Dispute Resolution. The Hague: Eleven International Publishing, 2012.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. Do Contrato Social. 3. ed. Trad. Antonio de Pádua Danesi. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

RULE, Colin. Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts .1. ed. São Francisco: Jossey-Bass A Wiley Imprint, 2002. p. 95.

SAID FILHO, Fernando Fortes. A Crise do Poder Judiciário: os mecanismos alternativos de solução de conflitos como condição de possibilidade para a garantia do acesso à justiça. Revista da Ajuris, Porto Alegre, v. 44, nº 142, pp. 175-200, jun. 2017.

SUSSKIND, Richard. The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services. New York: Oxford University Press, 2010.

SUSSKIND, Richard. Tomorrow’s Lawyers: an introduction to your future. New York: Oxford University Press, 2012.

URY, William; BRETT, Jeanne; GOLDBERG, Stephen. Resolução de Conflitos. 4. ed. Portugal: Actual Editora, 2009.

WAMBIER, Luiz Rodrigues; TALAMINI, Eduardo. Curso Avançado de Processo Civil. Teoria geral do processo e processo de conhecimento. 14. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2014. p. 97.