

Marcelo Dias Jaques

LIMITES E POSSIBILIDADES DA MEDIAÇÃO DIGITAL COMO POLÍTICA PÚBLICA POTENCIALIZADORA DO DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito Stricto Sensu – Doutorado em Direito –, Área de Concentração em Direitos Sociais e Políticas Públicas, Linha de Pesquisa Dimensões Instrumentais das Políticas Públicas, Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) –, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Clovis Gorczewski

Santa Cruz do Sul (RS)
2019

Marcelo Dias Jaques

LIMITES E POSSIBILIDADES DA MEDIAÇÃO DIGITAL COMO POLÍTICA PÚBLICA POTENCIALIZADORA DO DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

Esta tese foi submetida ao Programa de Pós-Graduação em Direito Stricto Sensu – Doutorado em Direito –, Área de Concentração em Direitos Sociais e Políticas Públicas, Linha de Pesquisa Dimensões Instrumentais das Políticas Públicas, Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) –, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Direito.

Prof. Dr. Clovis Gorczewski

Professor orientador – Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC)

Prof. Dra. Marli M. M. da Costa

Professora examinadora – Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC)

Prof. Dr. Ricardo Hermany

Professor examinador – Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC)

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho

Professor examinador – Universidade de Passo Fundo (UPF)

Prof. Dr. Gilmar Antonio Bedin

Professor examinador – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ)

Santa Cruz do Sul (RS)

2019

CIP - Catalogação na Publicação

Jaques, Marcelo Dias

Limites e possibilidades da mediação digital como política pública potencializadora do direito fundamental de acesso à justiça no Brasil / Marcelo Dias Jaques. – 2019.

210 f. : il. ; 30 cm.

Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de Santa Cruz do Sul, 2019.

Orientação: Prof. Dr. Clovis Gorczewski.

1. Acesso à Justiça. 2. Cidadania. 3. Mediação Digital. 4. Novas Tecnologias. 5. Políticas Públicas. I. Gorczewski, Clovis. II. Título.

Ao meu filho Arthur, a quem, na dedicatória de minha dissertação de mestrado, prometi que a partir de então o tempo seria nosso, mas mal sabíamos nós que, pelas mãos do destino, poucos meses após eu ingressaria na jornada solitária do doutorado.

Não sei se foi ele quem se acostumou com minhas ausências ou se fui eu quem conseguiu (des) organizar um pouco melhor a vida para estar mais presente. Ao final, entre lágrimas e sorrisos, sobrevivemos todos.

Ao meu filho Nicolas, que, por uma coincidência insólita, acabou nascendo no meu primeiro dia de aula do doutorado e que mostra como os filhos podem ser diferentes um do outro, mas iguais no quanto são amados, no quanto amam e no quanto tem em sua inocência a capacidade para entender que quando não se está por perto também é por eles.

Não serei eu o Doutor em Direito, nós três seremos!

AGRADECIMENTOS

Meu profundo agradecimento a toda minha família, especialmente meus pais e avós, que embora sequer imaginassem meus conflitos internos e o turbilhão de emoções que foram esses últimos quatro anos, sempre estiveram à disposição para o que fosse preciso. O Doutorado é um desafio intelectual extremo e somente quem se aventura nessa jornada é capaz de entender toda ansiedade, incompreensão e solidão que se sente. Sei que estive muito ausente de todos e sinto muito por isso.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Clovis Gorczewski, por todo apoio que destinou a mim quando assumiu a orientação dessa pesquisa. Exemplo de competência profissional e de humanidade que levarei eternamente comigo. Minha profunda gratidão por tudo.

À Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) e, mais especificamente, ao Programa de Pós-Graduação em Direito pela grande oportunidade a mim concedida e pelo carinho e compreensão com a qual sempre fui tratado pela secretaria e coordenação do programa, assim como à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela concessão da bolsa que viabilizou a realização do curso de Doutorado e o desenvolvimento da presente pesquisa científica.

Por fim, um agradecimento especial à Priscila, por tudo que representa para mim e por cada uma das pequenas e grandes concessões feitas para que eu pudesse concluir mais essa etapa.

“Somos humanos, não somos perfeitos. Cometemos erros, tropeçamos, falhamos. Nos machucamos, nos levantamos novamente. Continuamos aprendendo, crescendo. E somos agora gratos por essa oportunidade sem preço, chamada VIDA!”
(autor desconhecido)

Some men see things as they are and ask 'why'?
I dare to dream of things that never were and ask 'why not'?

George Bernard Shaw

RESUMO

O presente estudo, desenvolvido como tese no Programa de Pós-Graduação em Direito Stricto Sensu – Doutorado em Direito –, Área de Concentração em Direitos Sociais e Políticas Públicas, Linha de Pesquisa Dimensões Instrumentais das Políticas Públicas, Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), e orientado pelo Professor Pós-Doutor Clovis Gorczevski, parte de uma análise crítica propositiva acerca dos limites e possibilidades para implementação da política pública de mediação digital no tratamento de conflitos no Brasil, especialmente a partir da inclusão do instituto no ordenamento jurídico a partir da vigência da Lei nº 13.140/2015, do CPC/2015, e da Resolução nº 125 do CNJ, como instrumento capaz de potencializar o Direito Humano e fundamental do acesso à justiça. A pesquisa perpassa três pilares conceituais balizadores até chegar à discussão concernente à mediação digital propriamente dita, objetivando apresentar uma hipótese viável e adequada ao problema. Para tanto, percorre desde uma contextualização histórica quanto à tutela do acesso à justiça na esfera internacional e no ordenamento jurídico brasileiro, uma observação da adaptação da sociedade brasileira às inúmeras mudanças ocorridas nas últimas décadas em virtude dos avanços tecnológicos pertinentes à sociedade digital, assim como uma análise da cultura do litígio no país e o consequente esgotamento da jurisdição estatal. O estudo tem caráter qualitativo e a metodologia se utiliza de ampla pesquisa bibliográfica pautada no método dedutivo, partindo de uma situação geral para uma situação particularizada: os limites e possibilidades da mediação digital no país. Ao final, a partir da construção teórica percorrida, são propostos três limites e seis possibilidades para a política pública da mediação digital no Brasil, além de uma reflexão no sentido da necessidade de se buscar uma virada cultural cidadã. Entende-se que a temática dessa pesquisa possui caráter socialmente relevante que, além de cumprir com o requisito do ineditismo, percorre o desafio de discutir temas de extrema importância como direitos humanos, políticas públicas e novas formas de acesso à justiça.

Palavras-chave: Cidadania. Direito de acesso à justiça. Mediação digital. Jurisdição estatal. Sociedade digital.

RÉSUMÉ

Le présente étude, développée en tant que thèse dans le Programme d'Études Supérieures en Droit Stricto Sensu - Doctorat en Droit –, domaine de concentration des droits sociaux et des politiques publiques, axe de recherche sur les dimensions instrumentales des politiques publiques, Université de Santa Cruz do Sul (UNISC), et guidé par le professeur postdoctoral, partie d'une analyse critique des limites et des possibilités pour la mise en œuvre de la politique publique de médiation numérique dans le traitement des conflits au Brésil, notamment depuis l'inclusion de l'institut dans le système juridique à compter de la validité de la Loi n° 13.140/2015 du CPC/2015, et la Résolution n° 125 de le CNJ, en tant qu'instrument capable de renforcer les droits de l'homme et l'accès fondamental à la justice. La recherche s'articule autour de trois piliers conceptuels jusqu'à la discussion concernant la médiation numérique elle-même, dans le but de présenter une hypothèse réalisable et adéquate au problème. Pour ce faire, il s'agit d'un contexte historique relatif à la protection de l'accès à la justice dans les sphères internationale et dans le système juridique brésilien, d'une observation de l'adaptation de la société brésilienne aux nombreux changements survenus au cours des dernières décennies en raison des progrès technologiques pertinents pour la société numérique, ainsi que une analyse de la culture du litige dans le pays et de l'épuisement de la juridiction des États qui en découle. L'étude a un caractère qualitatif et la méthodologie utilisée consiste en une recherche bibliographique approfondie basée sur la méthode déductive, partant d'une situation générale pour une situation particulière: les limites et les possibilités de la médiation numérique dans le pays. À la fin de la construction théorique abordée, trois limites et six possibilités sont proposées pour la politique publique de la médiation numérique au Brésil, ainsi qu'une réflexion sur la nécessité de rechercher un tournant culturel du citoyen. Il est entendu que le thème de cette recherche a un caractère socialement pertinent qui, outre le respect de l'exigence de nouveauté, relève le défi de débattre de questions extrêmement importantes telles que les droits de l'homme, les politiques publiques et les nouvelles formes d'accès à la justice.

Mots-clés: Citoyenneté. Droit d'accès à la justice. Médiation numérique. Compétence de l'Etat. Société numérique.

LISTA DE QUADROS

Quadro I – Acesso à justiça e acesso ao judiciário.....	34
Quadro II – Obstáculos e ondas renovatórias do acesso à justiça.....	49
Quadro III – Ondas renovatórias e principais leis brasileiras.....	53
Quadro IV – Países mais desiguais do mundo (índice de Gini)	83
Quadro V – População brasileira conectada x população não conectada	84
Quadro VI – Requisitos à inclusão digital	90
Quadro VII – Composição do CGI.br.....	93
Quadro VIII – Percentual da população conectada à internet no Brasil entre os anos de 2000 a 2016	98
Quadro IX – Os cinco maiores passivos consumeristas na Justiça Estadual do Rio Grande do Sul	115
Quadro X – Litigiosidade: processos julgados por magistrado em 2017	120
Quadro XI – Tempo médio de duração de um processo na Justiça Estadual .	121
Quadro XII – Dimensões do processo de mediação	136
Quadro XIII – Centros Judiciários de Solução de Conflitos na Justiça Estadual, por Tribunal em 2017	149
Quadro XIV – Série histórica do índice de conciliação	156
Quadro XV – <i>Mobile app</i> Mediar.....	174

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 DIREITOS HUMANOS, ACESSO À JUSTIÇA E CIDADANIA.....	19
2.1 Para além da historicidade dos Direitos Humanos (porém sem esquecer-la): a Declaração Universal dos Direitos Humanos como ponto de convergência	22
2.2 O acesso à justiça como gênero do qual o acesso ao judiciário é espécie: conceito e obstáculos a serem enfrentados	31
2.3 O Brasil surfando nas ondas renovatórias do direito de acesso à justiça...	43
2.4 O direito de acesso à justiça como instrumento para o exercício da cidadania plena	54
3 A SOCIEDADE EM REDE E O BRASIL NA ERA DIGITAL	62
3.1 O resultado do desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs): a sociedade em rede	65
3.2 Relações líquidas e exclusão digital na sociedade moderna.....	74
3.3 As primeiras duas décadas da internet no Brasil: uma sociedade semi-digital.....	80
3.4 Inclusão digital no Brasil: requisitos, políticas públicas de proposições legislativas	86
4 CONFLITO, ESGOTAMENTO DA JURISDIÇÃO ESTATAL E ENSINO JURÍDICO NO BRASIL.....	102
4.1 O conflito como relação social e a expectativa quanto aos papéis sociais	105
4.2 A resolução tradicional dos conflitos pela via da jurisdição estatal e as faces de sua crise	112
4.3 A justiça brasileira em números: a morosidade e o esgotamento da jurisdição estatal consolidados em dois indicadores estatísticos	118
4.4 A influência do ensino jurídico no Brasil para o esgotamento da jurisdição estatal e a necessária mudança de paradigma em favor das formas alternativas de tratamento de conflitos.....	124
5 A MEDIAÇÃO DIGITAL COMO POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL.....	134
5.1 A busca por uma definição conceitual de políticas públicas e as etapas de seu ciclo	137
5.2 A mediação idealizada: o instituto em sua essência fundamental	142
5.3 A mediação positivada: o instituto sequestrado pelo Poder Judiciário.....	147
5.4 Mediação digital: previsão legal e iniciativas em implementação no Brasil	162
5.5 Limites e possibilidades da Mediação Digital no Brasil.....	167
6 CONCLUSÃO	180
REFERÊNCIAS.....	192

1 INTRODUÇÃO

Coincidentemente, a presente pesquisa se encerra em um período muito peculiar para discussão acerca da temática dos direitos sociais e políticas públicas no Brasil. O atual momento de extrema polarização política, mudança de rumos no governo da nação, radicalismos exacerbados, nervos à flor da pele e ansiedade geral pelos rumos que serão tomados a partir do ano de 2019, ocorre concomitantemente ao aniversário de 30 anos da Constituição Federal brasileira e dos 70 anos da Declaração Universal de Direitos Humanos, o que exige uma profunda reflexão no país.

Tendo esse pano de fundo, ganha importância e, acima de tudo, muita responsabilidade, a pesquisa científica que se propõe a traçar uma análise da política pública de mediação digital dos conflitos no Brasil a partir da vigência da Lei de Mediação – Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015 –, do Código de Processo Civil (CPC) – Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 – e da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), tendo como enfoque principal o direito fundamental do acesso à justiça.

De fato, todo o debate concernente à temática das políticas públicas por si só já avoca papel eminente na atualidade à medida que tais ações se originam a partir do essencial objetivo de atender a anseios sociais, demandas consideradas importantes à sociedade – ou para parte dela – e que proporcionarão melhores condições para uma vida harmoniosa e pacífica à população de modo geral.

Todavia, todas essas questões se tornam muito mais complexas em um momento – apesar de seu evidente protagonismo no cenário jurídico, político e social – no qual o Poder Judiciário demonstra claros sinais de esgotamento frente a tarefa de dizer o direito, bem como, findam por conferir relevância singular às pesquisas científicas que tencionam investigar novos meios que possam cumprir de forma mais eficaz o mister de garantir os direitos sociais.

A questão judiciária auferiu profundo destaque nos últimos anos. O esgotamento do sistema tradicional de resolução de conflitos através da jurisdição estatal apresenta sinais de iminente colapso e a sociedade clama por uma solução efetiva. Espera-se a reestruturação de um sistema que sirva ao cidadão cumprindo com três exigências que são a acessibilidade plena, a previsibilidade de suas decisões – que significa segurança jurídica –, assim como decisões em tempo

razoável, na forma que determina a legislação, mas cuja morosidade desagrada a toda sociedade.

Considerando esse aspecto e o momento atual da sociedade brasileira, a temática ora discutida adquire grande relevância social, especialmente em um momento no qual urge encontrar meios de amenizar o esgotamento jurisdicional e se pretende garantir e ampliar o direito fundamental de acesso à justiça. No entanto, a importância do assunto requer uma profunda análise crítica que permita construir uma proposta efetiva no sentido de conferir aos conflitos um tratamento que possibilite um maior nível de satisfação e empoderamento dos indivíduos.

Ocorre que, quando se discute temas inerentes aos direitos fundamentais relacionados à comunicação na atualidade, é necessário traçar uma análise quanto ao contexto de transformação socioeconômica ao qual a humanidade se submete principalmente em razão do advento e popularização da rede mundial de computadores, que representa um dos principais avanços tecnológicos da humanidade.

A sociedade contemporânea se defronta com paradigmas surgidos de uma nova estruturação, a Sociedade Digital, o que implica em novas formas de atuação do cidadão no meio coletivo. A convergência das mídias, a expansão e o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs) produzem novas demandas e discussões quanto aos direitos sociais e à legislação vigente no país. Falar da influência da internet na vida dos seres humanos significa falar do rápido avanço dessas tecnologias de comunicação e informação, que, por consequência, tornaram muito mais diligente, também, a conexão cultural e econômica com o mundo a partir do simples clique em um botão.

Relevantes mudanças estão acontecendo e, assim como a realidade se transformou drasticamente desde meados dos anos 70 até os dias de hoje, ainda há muito mais para acontecer – contextos sociais que sequer podem ser projetados e aos quais os indivíduos terão que, ao menos, tentar se adaptar –. Afinal, o que constitui a força e a eficácia desse ambiente virtual, entrelaçando os fluxos de informação e imagens, não é o poder das tecnologias em si, mas justamente a sua capacidade de acelerar, amplificar e aprofundar as tendências estruturais da sociedade.

O momento histórico demanda a submissão da sociedade a um processo de modernização voltado à finalidade de torná-la mais justa e solidária. O desafio de reformar o Estado e o seu aparelho está também inserido em um contexto de mudança socioeconômica e política, que marca uma etapa de redefinição – de papéis, funções e mecanismos de funcionamento interno –, com o objetivo de que se possam ver atendidas as novas exigências sociais, ao tempo em que sejam contemplados seus vários setores.

A possibilidade da realização da mediação digital abre novas portas, que, se ainda estão em fase de amadurecimento, podem perfeitamente ser aprimoradas, mediante trabalho cauteloso e amparado em substratos multidisciplinares. Considerando que o advento das novas tecnologias de informação e comunicação na sociedade mundial constitui-se em definitivo e de forma irreversível, se faz necessário buscar a melhor forma de utilizá-las em favor da coletividade.

Há que se construir pontes, vias de comunicação que possibilitem a aliança entre os diferentes tendo por base o diálogo e a solidariedade. A retomada de uma cultura pautada na interlocução e compartilhamento da existência e da preocupação com a alteridade, agora potencializa-se pela rede.

Diante de uma caminhada na qual se está apenas no exórdio, se faz indispensável que se mantenha e se estimule sobremaneira o debate concernente ao tema e, principalmente, à reflexão quanto à possibilidade dos avanços tecnológicos estarem cultivando a terra para essa nova etapa no tratamento de conflitos no país: a mediação digital.

Cabe também destacar que o Programa de Mestrado e Doutorado em Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul, com Área de Concentração em Direitos Sociais e Políticas Públicas, centra sua preocupação na discussão de questões fundamentais para o Direito, para o Estado e para a Sociedade, oportunizando a formulação de instrumentos e mecanismos de intervenção social transformadora, com base em princípios e valores democráticos e emancipadores. No escopo do debate estão presentes as perspectivas e desafios das demandas sociais cada vez mais complexas e tensionais que se apresentam à cotidianidade, assim como políticas públicas de inclusão social e os processos de gestão dos interesses sociais.

Nesse viés, a pesquisa científica que aborda o estudo da temática da mediação digital se insere perfeitamente no contexto exposto, à medida que, a partir da utilização das novas TICs, apresentam-se novas perspectivas para o que, atualmente, se tornou uma das grandes demandas sociais da sociedade brasileira: uma jurisdição eficaz. Ademais, ao viabilizar uma forma mais congruente ao tratamento dos conflitos - pautada pelo empoderamento do cidadão e pacificação social, faz com que resulte em uma política pública de inclusão social, haja vista consistir em mais um meio de efetivar o direito à justiça.

A pesquisa ainda se insere no eixo temático “Dimensões Instrumentais das Políticas Públicas”, eis que discute a legitimidade do Estado no desempenho de sua função jurisdicional, bem como, a organização de políticas públicas capazes de fomentar novas estratégias de tratamento dos conflitos sociais, assentadas em uma perspectiva democrática e voltada ao consenso; destarte, demonstrando ambientação em uma discussão de relevo não apenas no cenário acadêmico, mas em âmbito social, jurídico e político no país.

A ausência de doutrina ou mesmo de uma gama variada de pesquisas anteriores sobre a temática da mediação digital se deve, principalmente, em razão de abranger um debate relativamente hodierno no país que carece de aprofundamento, especialmente, no tocante à recente positivação no ordenamento jurídico ocorrido no ano de 2015. Deste modo, o que hoje existe em termos de pesquisa na área aloca-se em fase de análise e desenvolvimento.

À vista disso, o tema adquire proeminência face à sua inovação em traçar uma análise crítica que desconstrói políticas públicas já implementadas, propondo emendada estrutura de mediação digital no país, consolidando ainda mais a Universidade de Santa Cruz do Sul enquanto referência no cenário acadêmico, posta a qualidade das pesquisas desenvolvidas em todas as áreas conectadas aos direitos sociais e às políticas públicas.

O problema para o qual a pesquisa buscará encontrar uma hipótese válida reside na indagação acerca de quais os limites e possibilidades para a implementação da política pública de mediação digital no tratamento de conflitos no Brasil, a partir da vigência da Lei 13.140/2015, do CPC/2015 e da Resolução 125 do CNJ, consideradas características fundamentais e objetivas do instituto da mediação.

Utilizando-se de vasta pesquisa bibliográfica, o texto é desenvolvido a partir do diálogo com autores reconhecidos em suas áreas e que contribuem para uma visão crítica quanto à temática proposta, considerando a sociedade brasileira e as novas TICs, levando em conta um contexto de pluralidade e diversidade.

Mas afinal, qual a relação entre o suicídio de Adolf Hitler, o envio do primeiro e-mail da história da humanidade e o primeiro conflito entre seres humanos de que se tem notícia com a Política Judiciária Nacional para o tratamento de conflitos no âmbito do Poder Judiciário? Pois cada um desses acontecimentos históricos inaugura, respectivamente, os três primeiros capítulos desse estudo, contextualizando o tema a partir de um momento histórico tomado como referência para, a partir dele, edificar os três pilares de sustentação do conhecimento que orbitam ao redor do tema central em discussão e que, por fim, viabilizará que, o quarto e último capítulo possa se assentar sobre uma base já sedimentada, viabilizando a propositura de uma hipótese adequada ao problema aqui alvidrado.

No primeiro capítulo se propõe introduzir a temática em estudo a partir da discussão pertinente aos Direitos Humanos e o acesso à justiça e cidadania. Para tanto, utiliza-se como referencial teórico as obras de Norberto Bobbio, Costas Douzinas, Heiner Bielefeldt, Mauro Cappelletti e Bryan Garth, Paulo Bonavides, Nuria Belloso Martín, David Sánchez Rubio, Ingo Wolfgang Sarlet, Clovis Gorczewski e Gilmar Antonio Bedin, com o objetivo de analisar a história dos Direitos Humanos, confrontando-a com as transformações sociais decorridas na humanidade nas últimas décadas, destacando dentre essas garantias universais o direito do acesso à justiça e fixando de forma clara a diferença entre acesso à justiça e acesso ao Judiciário. Ainda, será percorrida a influência das ondas renovatórias do acesso à justiça em esfera internacional e nacional, bem como, de que forma o direito de acesso à justiça pode contribuir para o exercício da cidadania plena.

O segundo capítulo trata da sociedade em rede e o Brasil na era digital utilizando a doutrina de Manuel Castells, Pierre Lévy, Jesus Martín-Barbero, Dominique Wolton, Zigmunt Bauman, Marcel Leonardi e André Lemos, dentre outros autores especializados neste mote; perpassando, especificamente, a importância do desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação e sua influência na vida humana a nível global e nacional, além de discutir a efemeridade e a complexidade das relações líquidas que resultaram da influência dessas mesmas

tecnologias na vida em sociedade e a exclusão digital que ainda deixa grande fatia da população mundial afastada do mundo *on-line*. Avalia, ainda, as primeiras duas décadas da internet no Brasil, discorrendo sobre as políticas públicas já implementadas além de relacionar pontuais proposições legislativas em prol da inclusão digital no país.

O terceiro capítulo pauta o estudo na conflituosidade humana, no esgotamento da jurisdição tradicional e na relevância do ensino jurídico no país no sentido de uma mudança de paradigma voltada às formas autocompositivas de resolução de conflitos. Utilizando autores como Georg Simmel, Ralf Dahrendorf, Boaventura Sousa Santos e Antoine Garapon, busca-se compreender as razões sociológicas da origem dos conflitos, quais suas características e as consequências negativas e/ou positivas, os resultados de sua influência em uma coletividade de indivíduos, ao tempo de examinar o crescente número de demandas judiciais que diariamente chegam aos tribunais brasileiros, a partir dos indicadores contidos no Relatório Justiça em Números - este divulgado anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), assim como as razões do esgotamento do sistema jurisdicional pátrio. Por fim, ainda, percorrerá as particularidades que envolvem o ensino jurídico no Brasil e a reflexão sobre a necessidade de ruptura de um paradigma unicamente heterocompositivo para um sistema misto que igualmente privilegie a autocomposição.

O quarto e último capítulo estabelece uma análise crítica propositiva acerca da política pública de mediação digital como instrumento potencializador do direito fundamental de acesso à justiça. Contando com referencial teórico formado por Luis Alberto Warat, Elígio Resta, Petrônio Calmon, Daniela Monteiro Gabbay, Clovis Gorczewski e João Pedro Schmidt, percorre os objetivos específicos de analisar os princípios teóricos fundamentais da mediação, sua positivação no ordenamento jurídico brasileiro e a previsão específica quanto à implementação da mediação digital como política pública para o tratamento de conflitos no Brasil. Busca-se igualmente demonstrar os limites e possibilidades da política pública de mediação digital no Brasil a partir da Lei de Mediação, do CPC e da Resolução nº 125 do CNJ.

Quanto ao método, considerando que consiste no conjunto de atividade sistemáticas e racionais que permite ao pesquisador atingir os objetivos propostos a partir de conhecimentos construídos na busca de procedimentos para se atingir

resultados, para que fosse possível responder ao problema da pesquisa o método de abordagem utilizado foi o dedutivo, que parte de um pensamento que estrutura os problemas em um movimento lógico descendente, ou seja, a uma premissa maior considerada verdadeira – uma lei ou teoria – submete-se uma segunda premissa – premissa menor – e, pela lógica, chega-se a uma conclusão que já estava presente nas premissas trabalhadas pelo pesquisador.

O método dedutivo tem como base a dedução – palavra derivada do latim *deducere*, cujo significado esteia-se em extrair conclusões de uma suposição, princípio ou proposição –, deste modo, consiste em um método que infere os fatos sob a lei geral, considerando que as conclusões conclusivas já se encontram implícitas nos axiomas. Destarte, quando o raciocínio dedutivo tem validade e suas premissas são verdadeiras, a conclusão, por consequência, é verdadeira.

Em outras palavras, trata-se de um método que se caracteriza por estabelecer como ponto de partida uma situação geral ou generalizada, partindo para uma condução particularizada. Nesse sentido, compreende o ponto de partida na verdade geral que procede de princípios reconhecidamente evidentes e irrecusáveis para chegar a uma conclusão particular. Assim, a dedução permanece em plano inteligível, em conformidade com os preceitos da lógica.

A pesquisa científica pautada no método dedutivo tem início a partir do planejamento das suposições das características dos fenômenos em um conjunto axiomático e com coerência entre os postulados, prosseguindo com um processo de dedução lógica sempre a partir dos postulados iniciais.

Face ao exposto, entende-se que para resolver o problema proposto no presente estudo, o método dedutivo é o que melhor se adequa, afinal, parte de uma situação geral – princípios fundamentais da mediação e ordenamento jurídico brasileiro –, para uma situação particularizada – os limites e possibilidades da mediação digital no país.

No tocante ao método de procedimento, utilizou-se o método histórico e a técnica de pesquisa se consolidou no emprego de documentação indireta, pois trabalhou o desenvolvimento do tema edificando seu lastro a partir de referenciais teóricos baseados em pesquisa de natureza bibliográfica, que tem como pressuposto a leitura, a análise e a interpretação de textos e/ou documentos que contemplem o tema abordado.

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

2 DIREITOS HUMANOS, ACESSO À JUSTICA E CIDADANIA

Em 30 de abril de 1945, diante da chegada do exército russo à periferia de Berlin, o general alemão Adolf Hitler cometeu suicídio. A partir deste momento foram ainda mais sete dias até a rendição - aos soviéticos, do que sobrara das forças alemãs (SCHILLING, 2013), pondo fim ao conflito armado na Europa.

O combate ainda perduraria até 15 de agosto de 1945 com a rendição do Japão (assinada em 2 de setembro pelo general Yoshijiro Umezu) após o fatídico episódio das duas bombas atômicas lançadas contra as cidades de Hiroshima e Nagasaki. Enfim, acabavam os 2.174 dias do conflito armado mais atroz da história da humanidade que ceifou a vida de mais de 46 milhões de pessoas: a Segunda Guerra Mundial (GILBERT, 2014).

A dor pelas vidas perdidas e a perplexidade diante do efeito nuclear devastador resultaram no temor de que uma terceira Grande Guerra pudesse resultar no colapso da civilização ou até mesmo no extermínio massivo da vida humana na Terra – algo semelhante à descrição bíblica do Armagedom¹ – levando os principais líderes mundiais a se reunirem para traçar um caminho de paz para o futuro da raça humana e das relações entre os indivíduos.

Grandes pensadores e intelectuais da época somavam suas vozes em favor da pacificação global, anseio que motivou a célebre advertência feita por Albert Einstein quando afirmou: “I know not with what weapons World War III will be fought, but World War IV will be fought with sticks and stones”² (CALPRICE; LIPSCOMBE, 2005, p. 156).

Ardia, no momento histórico do pós-guerra, a chama da necessidade pela reconstrução e, principalmente, por uma universalização dos Direitos Humanos, pois tal anseio se norteava na proteção dos seres humanos indistintamente, motivada apenas pela condição de pertencerem à espécie humana, independentemente da nação a qual fizessem parte.

¹ Armagedom, termo de origem hebraica, também vertido como “Har–Magedon”, tem sua origem na expressão *Har Meghiddóhn*, que significa “monte de Megido”, uma cidade pertencente ao território do Israel antigo. Consoante a Bíblia Sagrada, a batalha decisiva entre Deus e as forças que o contrapõem ocorrerá nessa região (apocalipse 16 14-16).

² Tradução livre: “não sei com que armas a III Guerra Mundial será lutada, mas a IV Guerra Mundial será lutada com paus e pedras”.

Nesse cenário, passava a ganhar espaço e importância a criação de um modelo de proteção internacional dos direitos do homem no sentido de consolidar guarida contra a possibilidade da repetição da tragédia bélica recentemente ocorrida. Para tanto, foi idealizado um sistema normativo de âmbito internacional forjado no objetivo de tutelar tais direitos, o que se traduziu na Carta das Nações Unidas de 1945³, considerada o primado do reconhecimento internacional inerente aos direitos do homem.

No tocante à Carta da ONU, merece especial destaque a representação explícita contida já em seu preâmbulo que corrobora o temor que tomou as nações no momento pós-guerra. O texto histórico não apenas reafirma a fé nos direitos fundamentais do homem, na dignidade da pessoa humana⁴ e no valor do ser humano, na promoção do progresso social e melhores condições de vida dentro de uma liberdade ampla, mas especialmente refere o intuito de “preservar as gerações vindouras do flagelo da guerra, que, por duas vezes, no espaço da nossa vida, trouxe sofrimentos indizíveis à humanidade” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1945).

Finalmente, em 10 de dezembro de 1948, a Assembleia Geral da ONU proclama à unanimidade a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que, segundo Moyn (2010) consiste na última utopia, a grande missão política que exsurge após o naufrágio das utopias que lhe antecederam, porém sem que ninguém saiba precisar exatamente que tipo de melhor mundo os direitos humanos serão capazes de trazer, assim como não é possível prever que outra utopia pode surgir no futuro, do mesmo modo que os direitos humanos surgiram das ruínas de seus antecessores. Afinal, a Declaração Universal dos Direitos Humanos é o início de um longo caminho, cujo final a humanidade ainda não é capaz de vislumbrar (BOBBIO, 2004).

Sob esse viés, como premissa inicial para uma adequada contextualização acerca do direito fundamental do acesso à justiça à luz dos Direitos Humanos, urge

³ A Carta das Nações Unidas de 1945 pode ser consultada no portal da Organização das Nações Unidas no Brasil através do endereço eletrônico: < <https://nacoesunidas.org/carta/>>.

⁴ Entende-se como dignidade da pessoa humana a qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o torna merecedor de respeito e consideração de parte da sociedade e do Estado, o que resulta em uma variada gama de direitos e deveres fundamentais responsáveis por proteger o ser humano contra todo ato degradante e desumano de que possa ser vítima, bem como garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, dotada de participação ativa corresponsável nos destinos da própria existência e da vida na coletividade (SARLET, 2001).

destacar a importância – e até mesmo a obrigação – de se analisar o surgimento desses direitos e sua evolução sob um prisma multidisciplinar, que permita a adequada identificação dos principais obstáculos e desafios que a eles se contrapõem, haja vista se tratar de direitos inseridos em cada pequena atividade do cotidiano dos cidadãos e cuja importância inúmeras vezes somente é notada quando tais garantias legais são violadas.

Para tanto, incumbe estabelecer a diferenciação conceitual de expressões que muitas vezes são utilizadas como sinônimos: direitos do homem, direitos humanos e direitos fundamentais. Os direitos do homem são aqueles considerados direitos naturais – conjunto de normas e direitos que já nascem incorporados ao homem – que ainda não contam com positividade em nenhum dispositivo. Os direitos humanos são aqueles já reconhecidos pelo direito internacional (geralmente na forma de tratados e/ou convenções). Já os direitos fundamentais são aqueles positivados nas cartas constitucionais dos Estados. Muito embora exista diferença conceitual, os direitos fundamentais são sempre direitos humanos, uma vez que seu titular será sempre um ser humano (SARLET, 2010).

A noção de direitos humanos possui traços tão antigos quanto a própria história das culturas, tendo se manifestado em épocas e civilizações diversas e sempre no intento de afirmar a dignidade da pessoa humana e combater a exclusão e opressão (TRINDADE, 2003), e essa vinculação essencial dos direitos fundamentais à liberdade e à dignidade, como valores históricos, culturais e filosóficos, conduz ao significado universal inerente a esses direitos (BONAVIDES, 2016).

Na realidade, costuma-se partir sempre da premissa de que os Direitos Humanos - como direitos fundamentais e universais - materializam exigências e necessidades permanentes da própria sociedade e que se encontram em constante transformação diante das condições emergentes da vida social e das inúmeras prioridades determinadas pela evolução e pelo desenvolvimento contínuo do ser humano. Segundo Moyn (2010) os direitos humanos neste sentido vieram a definir aspirações mais elevadas tanto dos movimentos sociais como das entidades políticas, sejam elas estaduais e/ou interestaduais, pois eles evocam esperança e provocam ação.

Entretanto, se a hegemonia dos direitos humanos como expressão da necessidade de tutela da dignidade humana é incontestável, a sociedade mundial

vive sob uma realidade perturbadora, eis que grande parte da população não é sujeito de direitos humanos, no sentido de que a ela não se perfectibilizam as condições mínimas para sua garantia (SANTOS, 2013).

Nesse cenário, esse primeiro capítulo consolida o primeiro pilar estrutural que irá amparar a discussão acerca do problema de pesquisa, e irá abordar o tema atinente ao direito fundamental de acesso à justiça, discorrendo sobre sua importância como direito humano universal em uma era de relações tão efêmeras e de conflitos de toda espécie, além de identificar os obstáculos e desafios enfrentados para conferir eficácia à garantia constitucionalmente preconizada.

2.1 Para além da historicidade dos Direitos Humanos (porém sem esquecê-la): a Declaração Universal dos Direitos Humanos como ponto de convergência

Ainda que a pretensa universalização dos Direitos Humanos, havida a partir da Declaração Universal de 1948, possa ser considerada como o ponto de partida do qual foi possível ampliar a positivação de direitos considerados essenciais ao ser humano – seja no ordenamento jurídico dos países, seja em tratados internacionais –, essa pesquisa segue o viés de que tal marco histórico é, na verdade, um ponto de convergência, eis que essa etapa de valorização do ser humano constituiu o resultado final de uma série de ideais e pensamentos filosóficos que se expandiam pelo mundo a partir da Europa e da América do Norte, tendo por objetivo a preocupação com garantias mínimas de dignidade ao homem.

Por certo que regras e normas surgidas no contexto de uma determinada situação histórica não podem ser justificadas tão somente com base em sua historicidade (LUCAS, 2010). Tal premissa igualmente se aplica aos Direitos Humanos, produções notoriamente sócio históricas, porém dotadas também de uma dimensão jurídico-positiva advinda de seu processo de institucionalização e reconhecimento normativo, tanto na esfera internacional, como no ordenamento interno de cada nação, onde recebem o nome de direitos fundamentais (RUBIO, 2010).

Nesse sentido, consoante ensina Bielefeldt (2000), o estudo do desenvolvimento da humanidade nos últimos séculos permite concluir que os

Direitos Humanos se constituem em direitos históricos em duplo sentido, ou seja, se por um lado não podem ser dissociados da história do homem, e por serem direitos históricos são condicionados e em inúmeras situações são também objetos de crítica, de outra banda esses direitos passam por constante alteração, até mesmo em virtude das críticas sofridas em razão de transformações de ordem social, econômica e/ou política suportadas pela sociedade humana.

Ocorre que, se há latente equívoco em consolidar um estudo interpretativo pautado exclusivamente sob o viés histórico, o mesmo erro ocorre ao considerar tão somente o prisma jurídico. Isso porque se passa a pensar e a entender os Direitos Humanos apenas a partir do que ditam os operadores jurídicos e os tribunais, resultando em uma cultura simplista, deficiente e estreita (RUBIO, 2010).

Ainda assim, para que seja possível avançar ao estudo específico do direito de acesso à justiça, é preciso reconhecer e compreender o contexto evolutivo e histórico, bem como as circunstâncias que favoreceram o surgimento, do que na modernidade se denomina Direitos Humanos, como instrumento de reconhecimento e universalização de um consenso em busca de condições de vida mais digna ao ser humano, mas sempre sem esquecer que, para além da historicidade e da positivação jurídica, há elementos essenciais a serem recuperados, dentre eles, a luta e a ação social, a eficácia não jurídica e as práticas sociais voltadas aos direitos humanos.

Isso porque os direitos humanos estão intrinsecamente relacionados a processos de lutas motivadas pela abertura e consolidação de espaços de liberdade e dignidade humana – eles são o conjunto de práticas e ações sociais, simbólicas, culturais e institucionais que se opõem aos excessos da qualquer tipo de poder que impeça os seres humanos de se constituírem como sujeitos –, já a eficácia não jurídica se relaciona ao fato de que para tornar efetivos os direitos humanos a sensibilidade popular em reconhecer sua importância alude a uma dimensão pré-violatória não relacionada à dimensão jurídica e estatal, ou seja, é o grau de aceitação e a forma como os direitos humanos são assimilados, significados, ressignificados e entendidos pela sociedade.

Quanto às práticas sociais, tanto jurídicas como não jurídicas, essas se consolidam na forma como cada indivíduo em seu cotidiano está contribuindo para que os direitos humanos existam ou não, ao construir relações de reconhecimento,

respeito e inclusão (RUBIO, 2010) – cultura sobre a qual se assenta a cidadania – tema estritamente conectado ao acesso à justiça e que será abordado ao final desse capítulo.

Nesse aspecto, destaca-se a pertinência da lição de Norberto Bobbio (2004) ao sustentar que a importância concernente aos direitos do homem não reside unicamente em sua fundamentação e posituação jurídica nacional e internacional, mas em sua proteção, sob o viés da adoção de medidas eficazes, meios e condições para que possam ser reconhecidos e efetivados. No mesmo sentido se posiciona Leal (2000) ao asseverar que em não havendo jurisdição constitucional eficiente e jurisdição internacional efetiva, todos os direitos humanos e fundamentais restarão vulneráveis e dependentes das eventuais condições das sociedades, dos governos e dos governantes.

E é exatamente esse o contexto que o presente tópico pretende explorar e aprofundar, percorrendo a compreensão dos marcos históricos essenciais à consolidação dos direitos humanos, sem, contudo, deixar de considerar a fundamental conexão com fatos jurídicos e demais aspectos sociais que, hoje, possuem relevância para essa pesquisa.

Veja-se que as etapas percorridas pela civilização humana no extenso caminho de sua evolução ocorreram sempre de forma gradual e, principalmente, sofreram profundas adaptações e alterações em virtude dos avanços científicos, tecnológicos, sociais e jurídicos havidos ao longo dos séculos.

Por essa mesma razão o desenvolvimento dos direitos inerentes à pessoa humana seguiu o mesmo caminho complexo, pelo que foram reconhecidos de modo igualmente progressivo e atrelado às necessidades e transformações sofridas pela humanidade ao longo dos anos. Consoante ensina Bobbio (2004), os direitos não nascem todos de uma vez, mas nascem quando devem ou podem nascer.

Na história da formação das declarações de direitos se destacam, ao menos, três fases distintas (BOBBIO, 2004). A primeira fase marca o surgimento de reflexões filosóficas pautadas em valores inerentes à liberdade e à igualdade como ideais a serem perseguidos – o jusnaturalismo moderno. No entanto – por estarem edificadas em teorias puramente filosóficas, que entendem o homem como titular de direitos dos quais ninguém, nem mesmo o Estado, pode subtrair –, essas primeiras afirmações de direitos constituíam tão somente a expressão de pensamentos

individuais que, ainda que estivessem pautados em um ideal universal quanto ao seu conteúdo, eram limitados em sua eficácia, não passando de aspirações ou propostas para um futuro legislador (BOBBIO, 2004).

Na fase seguinte, essas teorias então vanguardistas passam a ser acolhidas por um legislador. Consolidam essa etapa documentos essenciais na construção dos Direitos Humanos, como a Declaração de Direitos do Povo da Virgínia⁵ – *Declaration of Independence* (1776) –, a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão⁶ – *Déclaration des Droits de l’Homme et du Citoyen* (1789) – e a Carta dos Direitos dos Estados Unidos – *Bill of Rights* (1791); eventos de suma importância na história dos direitos humanos (HUNT, 2009).

Nesse ponto, merece ressalva o fato de que, apesar da irrefutável relevância histórica de tais manuscritos, no final do século XVIII aquilo que passava a ser denominado como direitos do homem na verdade era entendido em uma conotação limitada a direitos pertencentes tão somente ao cidadão deste ou daquele Estado em particular (BOBBIO, 2004), ou seja, direitos que ainda não haviam assumido sua condição de universalidade.

O final do século XVIII – como momento histórico da aprovação desses notórios documentos que consolidam a transformação dos direitos naturais presentes nas Declarações como Direitos Humanos – é, então, reconhecido como inauguração simbólica e o marco inicial da modernidade (Douzinas, 2009), resultando na mudança para uma nova estrutura político-jurídica, que serviria como parâmetro nos tempos modernos (Bielefeldt, 2000).

Já a terceira fase se consolida no ano de 1948, a partir da Declaração Universal dos Direitos Humanos, quando então a afirmação dos direitos do homem alcança aceitação como universal e positiva (BOBBIO, 2004). No entanto, o contexto histórico referido por Bobbio (2004) como a “era dos direitos” não resultou na efetiva garantia ou tutela dos mesmos. O que se viu a partir de então, e que persiste até os

⁵ A Declaração de Direitos do Povo da Virgínia pode ser consultada na Biblioteca Virtual de Direitos Humanos da Universidade de São Paulo (USP) através do endereço eletrônico: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Documentos-antigos-%C3%A0-cria%C3%A7%C3%A3o-da-Sociedade-das-Na%C3%A7%C3%B5es-at%C3%A9-1919/declaracao-de-direitos-do-bom-povo-de-virginia-1776.html>>

⁶ A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão pode ser consultada na Biblioteca Virtual de Direitos Humanos da Universidade de São Paulo - USP através do endereço eletrônico: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Documentos-antigos-%C3%A0-cria%C3%A7%C3%A3o-da-Sociedade-das-Na%C3%A7%C3%B5es-at%C3%A9-1789/declaracao-de-direitos-do-homem-e-do-cidadao-1789.html>>.

dias atuais, é sua massiva violação e a mais profunda e intolerável desigualdade (FERRAJOLI, 2011), seja ela fomentada por razões econômicas (desigualdade econômico social) – que refletem nos mais básicos direitos sociais como, por exemplo, educação, saúde, segurança pública, saneamento, moradia –, seja pela forte opressão às minorias (gênero, etnia, credo, opção sexual, dentre outras).

Ainda assim, mesmo que seja preciso avançar sobremaneira na seara dos mecanismos e das políticas públicas⁷ capazes de conferir a eficácia adequada para perfectibilizar sua garantia, o processo de reconhecimento e afirmação de direitos denominados humanos ou fundamentais constituiu uma verdadeira conquista da sociedade moderna ocidental (WOLKMER, 2002), um marco definitivamente radicado na biografia da humanidade.

Tanto essa premissa é verdadeira que para a cultura ocidental a história dos direitos humanos se confunde com a própria história da condição humana e sua vivência através dos tempos, inicialmente se desenvolvendo no campo ideológico-filosófico e, posteriormente, no campo jurídico-normativo (LEAL, 2000).

Atualmente⁸, encontra-se estabelecida pela doutrina especializada uma nova ordenação histórica dos Direitos Humanos, que veio acrescentar mais duas dimensões⁹ à base da teoria de Vasak (1983), que no início da década de 80 do século XX dividiu o surgimento dos Direitos Humanos de forma didática em três grandes dimensões sustentadas nos princípios da Revolução Francesa, quais sejam, a liberdade, a igualdade e a fraternidade.

⁷ Para uma melhor estruturação do conteúdo dessa pesquisa o estudo parte da premissa que o leitor possui conhecimento básico acerca do tema das políticas públicas e de seu ciclo de elaboração e implementação. No entanto, caso surja ao longo dos primeiros capítulos alguma dificuldade com a temática, sugere-se avançar ao tópico 4.1, que trata especificamente a respeito do assunto quando da abordagem do capítulo relativo à política pública de mediação digital.

⁸ O termo atualmente é empregado nessa proposição, pois a doutrina de Bobbio (2004) classifica os Direitos Humanos em apenas três gerações/dimensões, sendo que a quarta e quinta gerações estão relacionadas a direitos nascidos a partir da evolução tecnológica havida principalmente nas últimas duas décadas, tanto na área da saúde quanto na comunicação, respectivamente, como se verá no decorrer dessa pesquisa.

⁹ Ainda que Bobbio (2004) e grande parte da doutrina especializada no tema utilize a clássica expressão gerações de direitos, utilizada pela primeira no ano de 1979, pelo jurista Karel Vasak, então Diretor da Divisão de Direitos do Homem e da Paz da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) em na palestra *Pour les droits de l'homme de La troisième génération: les droits de solidarité*, realizada no Instituto Internacional dos Direitos Humanos, na cidade de Estrasburgo/França, opta-se, nesse estudo científico, por adotar a expressão dimensão utilizada atualmente por autores relevantes como Bonavides (2016), Sarlet (2010) e Alexy haja vista os mesmos entenderem que a primeira substituiria a segunda com substancial vantagem lógica e qualitativa, afastando a possibilidade quanto à interpretação de que haveria tão somente uma sucessão cronológica de gerações, o que poderia resultar na ideia equivocada de uma suposta caducidade dos direitos contidos nas gerações antecedentes.

A primeira dimensão se associa ao contexto do final do século XVIII. Tendo como marco temporal justamente a Revolução Francesa em 1789, está, conseqüentemente, ligada à ideia clássica de liberdade individual concentrada nos direitos civis e políticos. Dentre os direitos civis estão a liberdade de expressão, o direito ao devido processo legal, a presunção de inocência, a proteção à vida privada – propriedade e segurança -, à liberdade de locomoção, e a resistência às diversas formas de opressão. Já os direitos políticos se relacionam à cidadania, assegurando direitos ligados ao processo eleitoral - votar e ser votado, ocupar cargos ou funções políticas -, filiação partidária e a alternância de poder. São as denominadas liberdades negativas¹⁰, ou seja, são direitos que dependem da abstenção do controle de parte do Estado, eis que sua atuação interfere na liberdade do indivíduo.

Para Hunt (2009) os Direitos Humanos surgem e passam a se difundir nesse período em decorrência do fortalecimento de um sentimento de empatia que leva os indivíduos a perceberem os demais como seus semelhantes, preocupando-se com as diferenças sociais em busca de uma sociedade mais moral, lastreada na soberania social e política.

A partir desse primeiro passo, a segunda dimensão surge após o final da Primeira Guerra Mundial – momento em que se fortalece o conceito de Estado de Bem-Estar Social¹¹ – e se vincula aos direitos econômicos, culturais e sociais. Conecta-se à ideia de igualdade e ao direito de poder exigir do Estado a prestação

¹⁰ As liberdades negativas e as liberdades positivas também são denominadas como *direitos negativos* e *direitos positivos*, respectivamente. Isso porque a vinculação aos direitos fundamentais tem dupla dimensão. A primeira dimensão fundamenta-se na dimensão subjetiva dos direitos fundamentais apresentando vinculação negativa à medida que não permite ao legislador que intervenha nos direitos fundamentais, restringindo-os, e nem mesmo que autorize a intervenção do Executivo ou do Judiciário sem que para isso haja fundamento constitucional. Em contrapartida, a segunda dimensão se funda na dimensão objetiva, possuindo vinculação positiva, pois incumbe ao legislador o dever de criar as estruturas normativas reguladoras para a perfectibilização eficaz dos direitos fundamentais (STEINMETZ, 2001).

¹¹ Conhecido pela expressão em inglês criada na década de 40 do século XX, *Welfare State*, o Estado de Bem-Estar Social é um modo de organização que ganhou força após a grande crise de 1929, sendo que seu desenvolvimento está diretamente conectado ao processo de industrialização – e os problemas sociais gerados a partir dele –, e a crescente tensão e os conflitos sociais oriundos da economia capitalista de caráter liberal. Nesse modelo o Estado cumpre o mister da promoção e da defesa social, ou seja, se consolida em um Estado assistencial, que garante padrões mínimos de educação, saúde, habitação, renda e seguridade social a todos os cidadãos, e até mesmo uma política criminal diferenciada (MARSHALL, 1967). A expressão Estado-Providência, muitas vezes usada como analogia do Estado de Bem-Estar Social, relaciona-se às suas origens e encontra referências históricas datadas da segunda metade do século XIV (ROSANVALLON, 1998).

de garantias alçadas ao patamar de direitos fundamentais indispensáveis ao conceito de dignidade humana.

Nesse sentido, deixa-se de falar em abstenção do Estado, mas sim, em sentido contrário, da obrigação do mesmo em garantir direitos materializados em normas constitucionais, seja através de programas sociais, políticas públicas e/ou ações afirmativas. São as denominadas liberdades positivas, dentre às quais se incluem, por exemplo, os direitos sociais previstos no art. 6º da CF/88 – educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados –, direitos econômicos como a função social da propriedade, a propriedade privada, a defesa do consumidor, e direitos culturais como a proteção ao patrimônio cultural brasileiro, entre outros.

No entanto, merece destaque que os direitos fundamentais de segunda dimensão não se limitam apenas a prestações positivas de parte do Estado, mas também às chamadas liberdades sociais – como o direito de greve e a liberdade de sindicalização – e à referida positivação constitucional dos direitos fundamentais do trabalhador, como a limitação da jornada de trabalho, a remuneração mínima e as férias, dentre outras garantias (SARLET, 2010).

Somente após a Segunda Guerra Mundial que passa a ganhar força uma terceira dimensão de direitos vinculada à ideia de fraternidade e solidariedade, e que compõe os direitos chamados metaindividuais: direitos individuais homogêneos, direitos coletivos e difusos. São direitos com titulares indeterminados, ou seja, cujo número exato de beneficiários não se pode mensurar – ou que possuem um número determinável de titulares que compartilham dos mesmos interesses – e que, dada essa peculiaridade, podem ser exigidos em ações coletivas. Incluem-se no rol os direitos de terceira dimensão os relacionados ao desenvolvimento, à paz, à autodeterminação dos povos, ao direito à comunicação, ao direito ambiental, ao direito da criança e do adolescente, ao direito do idoso, dentre outros.

É nesse período que a Declaração Universal dos Direitos Humanos materializa o reconhecimento da comunidade internacional de que o indivíduo é membro direto da sociedade humana e que é sujeito direto do direito das gentes, assim sendo, é cidadão de seu país, mas também é cidadão do mundo, e portanto a proteção internacional deve lhe ser concedida (CASSIN, 1994, p. 340).

Nesse sentido, ao consolidar lastro na universalidade, a Declaração consagra o ideal de que basta a condição de ser humano para que o indivíduo seja titular dos direitos ali estabelecidos como base para uma ordem pública mundial norteada em respeito à dignidade humana. É o que assevera Bobbio (2004) ao sustentar que nenhum ser humano pode ser espoliado desses direitos, eis que seu reconhecimento é condição essencial à evolução do indivíduo e ao crescimento da civilização. Assim, não podem ser tidos como uma concessão estatal, mas como uma obrigação com o cidadão. A dignidade e a garantia quanto ao atendimento de direitos considerados elementares é condição que se impõe.

Essas três primeiras dimensões podem também ser observadas quanto ao momento histórico de seu surgimento, apontando-se que os direitos civis se originaram no século XVIII, os direitos políticos no século XIX – ambos compõem a primeira dimensão –, os direitos econômicos e sociais no início do século XX – segunda dimensão – e os direitos de solidariedade no final da primeira metade do século XX – terceira dimensão (BEDIN, 2002).

Mas foi apenas nos últimos anos parte da doutrina passou a defender a existência de uma quarta e quinta dimensões (BONAVIDES, 2016; LEAL, 2000) formadas por direitos que nasceram especialmente a partir da segunda metade do século XX. Direitos esses originados em virtude das evoluções tecnológicas havidas nas últimas três ou quatro décadas nas áreas da medicina e saúde assim como nas ciências da comunicação.

A quarta dimensão nasce a partir do surgimento de direitos relacionados a biotecnologia, bioética e regulação da engenharia genética (BOBBIO, 2004), enquanto a quinta dimensão se conecta aos direitos provenientes das relações havidas em decorrência das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), como, por exemplo, a internet, as redes e comunidades virtuais e o ciberespaço como nova esfera de relacionamentos e interação social.

Essa constante evolução do processo de reconhecimento e afirmação dos direitos fundamentais que se evidencia a partir do surgimento de novas dimensões, que não anulam as anteriores, mas com elas coexistem, demonstra que os Direitos Humanos constituem uma categoria materialmente aberta e mutável (SARLET, 2010), passível de transformações e adaptações constantes que valorizam a pesquisa científica acerca do assunto.

Nesse cenário, os Direitos Humanos pertencentes à quinta dimensão – tema intrinsecamente relacionado ao objeto dessa tese – serão aprofundados no segundo capítulo e novamente alçados ao ponto central de análise ao final do quarto capítulo, isso porque os avanços tecnológicos havidos nas últimas décadas levaram a informação e, especialmente, a comunicação a um patamar até então inimaginável e que continua em franco desenvolvimento, condição que afeta e altera a avaliação quanto aos limites e possibilidades da mediação no ambiente digital.

Se por um lado o advento de novas tecnologias foi preponderante para a viabilização de uma comunicação instantânea em níveis globais de interação entre pessoas e povos, em contrapartida a mutação social decorrente dessa globalização cultural acabou por expor as fragilidades de ordenamentos jurídicos editados em um cenário no qual essa modernidade inexistia. O contexto surgido a partir da chamada “sociedade em rede” (CASTELLS, 2013) – cuja análise será aprofundada no segundo capítulo – representou inúmeros desafios ao Direito quanto à dúvida acerca da melhor forma a ser utilizada para harmonizar os novos desdobramentos nas relações sociais, assim como tratar os conflitos decorrentes de novos fluxos de comportamento em sua relação com as tecnologias.

Assim, percorrida uma primeira etapa na qual o legislador brasileiro lançou mão de novos dispositivos com a finalidade de disciplinar o ambiente em rede assim como as novas situações conflitivas dele decorrentes, como, por exemplo, a Lei nº 12.737/2012 – também conhecida popularmente como Lei Carolina Dieckmann, que constituiu o primeiro texto legal a tipificar os chamados delitos ou crimes informáticos – e, principalmente, o Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/14 – foi possível passar a uma segunda etapa: projetar como as novas TICs poderiam ser utilizadas em favor do Direito. Nessa senda, e no tocante ao objeto desse estudo, foram incluídos dispositivos legais, que, ainda que incipientes, preveem a possibilidade da realização do instituto da mediação em meio eletrônico. É o que se analisará, em seus limites e possibilidades, no decorrer da pesquisa.

E, para que se possa edificar o alicerce que permitirá encontrar a hipótese válida ao problema que essa tese se propõe a responder é preciso partir de um substrato sólido que é a adequada compreensão acerca do conjunto da linha do tempo que perpassa as etapas da evolução dos Direitos Humanos, que não somente permite entender os lapsos temporais decorridos entre uma fase e outra,

mas especialmente viabiliza projetar conscientemente algumas das respostas para as indagações propostas nesse tópico.

Em síntese, as etapas da formação das declarações de direitos se inauguraram a partir de reflexões processadas no pensamento filosófico especialmente no século XVIII que fomentaram uma crescente preocupação com a dignidade da pessoa humana, inquietação que reverberou na transformação dos direitos positivados nos ordenamentos dos Estados e culminou na universalidade internacionalmente declarada de tais direitos em face de sua reconhecida imprescindibilidade para toda a humanidade.

2.2 O acesso à justiça como gênero do qual o acesso ao judiciário é espécie: conceito e obstáculos a serem enfrentados

Desde a antiguidade podem ser verificadas ideias a respeito da justiça que se prestavam a impedir a opressão do mais fraco pelo mais forte (CARNEIRO, 1999). No direito babilônico, também conhecido como Código de Hamurabi¹², estavam preconizadas leis escritas em meados do século XVIII a.C. pelo rei Hamurabi, que dizia ser designado pelos deuses para ser o legislador da Babilônia, incumbido da responsabilidade de fazer com que a justiça aparecesse na terra¹³ (JOHNSTON, 2018).

Ainda assim, até meados do início do século XX o sistema judicial se mostrava indiferente às realidades sociais. As decisões se distanciavam do que atualmente se conhece por direitos humanos, buscando tão somente o estudo e a solução dogmática e formalista para os conflitos havidos na sociedade, de forma individual e não coletiva. Esse cenário favorecia a camada social mais abastada, afastando boa parte dos indivíduos da justiça (CAOVILLA, 2003). No entanto, com o crescimento

¹² O Código de Hamurabi é um conjunto de 281 leis que dispõem sobre regras e estabelecem punições que ficaram conhecidas como a lei de talião, ou, mais popularmente, pelo ditado “olho por olho, dente por dente”. O propósito fundamental da ideia de justiça contida no referido código é evitar que o forte oprima o fraco, o que se instrumentaliza através de penalidades consideradas proporcionais ao ilícito cometido e que, especialmente, representavam a ameaça de uma violenta desforra dirigida àqueles que lograssem vantagem injusta sobre o mais fraco (JOHNSTON, 2018).

¹³ O prólogo do Código de Hamurabi é redigido em um estilo semipoético que louva o papel do rei como promulgador das leis, veja-se: “Deram-me o nome de Hamu-rabi, o reverente príncipe temente a Deus, para fazer que a justiça aparecesse na terra, para destruir o mal e o perverso de tal forma que o forte não oprima o fraco, para erguer-se, na verdade, como o sol sobre o povo de cabelo negro para trazer luz à terra”

das sociedades – em tamanho e complexidade – e a valorização dos direitos humanos após a II Guerra Mundial teve início um momento de transformação na busca da consagração do direito de acesso à justiça.

Considerando a classificação tradicional dos direitos humanos em dimensões, como foi abordado no tópico anterior, é possível afirmar que o direito de acesso à justiça possui um viés individual. Contudo, quando considerado em seu sentido amplo, apresenta conotação nitidamente social, podendo ser incluído, portanto, tanto na primeira como na segunda dimensão. Além disso, constitui-se em um direito prestacional, isso é, exige uma obrigação positiva de parte do Estado em adotar formas de garantir aos cidadãos a acessibilidade a uma ordem jurídica e social justa. Consoante Cappelletti e Garth (1988) o acesso à justiça é o mais básico dos direitos humanos e requisito fundamental de um sistema jurídico moderno. Apesar da difícil definição acerca de seu conceito, pode-se destacar duas finalidades básicas desse direito para a estruturação de um sistema que permita ao cidadão reivindicar seus direitos e resolver seus litígios com o amparo do Estado. A primeira finalidade reside na igual condição de acessibilidade a todo indivíduo, enquanto a segunda consiste no fato de que os resultados oferecidos por esse sistema sejam individual e socialmente justos, ou seja, a garantia legal pressupõe o acesso efetivo.

Isso ocorre porque o acesso à justiça apresenta dois vieses que necessitam ser observados no seio do sistema jurídico. O primeiro consiste em viabilizar ao cidadão o tratamento de seus conflitos e, conseqüentemente, a concretização de seus direitos, mas de forma igualitária às partes envolvidas. O segundo tange à individualidade de cada solução encontrada bem como ao fim justo quando considerada a coletividade de indivíduos, ou seja, o acesso à justiça precisa atender ao resultado da pacificação social do conflito, encontrando – sempre que possível – um caminho satisfatório às partes, dentro do que determina o direito de cada cidadão e da forma mais justa possível.

Mais que um direito social fundamental, o acesso à justiça é o ponto central que afeta a moderna ciência jurídica processual (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Nesse sentido, o acesso à justiça se constitui em requisito fundamental, podendo ser considerado como um direito humano estrutural para a edificação de um sistema jurídico igualitário e voltado à tutela dos direitos de todo cidadão. É, portanto,

anterior ao Estado e inerente a cada ser humano, constituindo garantia essencial de ruptura da inércia estatal.

No entanto, dada a complexidade do direito fundamental do acesso à justiça, tal garantia não possui um conceito definitivo, sendo que atualmente, tendo em vista os obstáculos encontrados em atingir tal desiderato tão somente através do judiciário, a garantia constitucional precisou romper com o limite que o vinculava apenas como o dever do Estado em garantir ao cidadão o acesso a uma ordem jurídica e social justa¹⁴, bem como demandar em juízo sempre que assim for necessário, construindo um sistema procedimental mais humano, no qual há novos instrumentos que podem ser implementados com a finalidade de dar efetividade à justiça e pacificação social mesmo sem lançar mão da jurisdição estatal.

Ocorre que ainda persiste tal entendimento restrito – cuja origem pode ser atribuída ao senso comum que interpreta a expressão acesso à justiça como se a justiça pudesse ser alcançada tão somente na esfera judicial – no qual o direito geralmente é relacionado apenas ao acesso ao Poder Judiciário, onde o cidadão se socorre quando necessita assegurar seus direitos ou exigir deveres através da jurisdição estatal.

Apesar dessa fórmula interpretativa não estar completamente equivocada, ela acaba por manter a ideia de uma abrangência limitada e infinitamente menor do que efetivamente representa (CESAR, 2002), o que valoriza a pesquisa científica acerca do tema e que busca romper com o paradigma de que o acesso à justiça se resume aos limites dos tribunais e demais órgãos judiciais, mas busca levar à sociedade o conhecimento que constitui uma forma muito mais ampla o acesso a uma ordem jurídica justa e que contempla valores e direitos fundamentais em favor do ser humano.

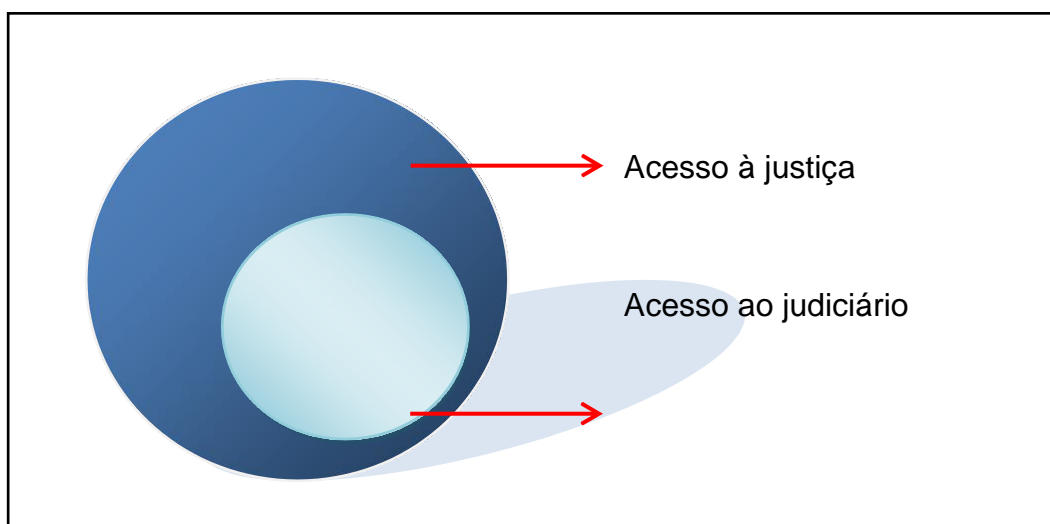
Mas afinal, então, o acesso à justiça não é, por definição, aquele direito que reside na garantia de acessibilidade do cidadão ao Poder Judiciário? Sim, a resposta para essa indagação é positiva, porém, como já referido, seu conceito é complexo e suscetível de adaptações ao longo do tempo, indo muito além do mero acesso aos cartórios judiciais e tribunais competentes. Assim, desde que conservadas suas finalidades precípua quanto à igualdade de acessibilidade a todos, e o alcance de

¹⁴ Uma ordem jurídica e social justa se traduz naquela em que todos os valores sociais, desde as oportunidades e liberdades até a renda e riquezas nacionais, sejam equilibradamente distribuídos, sem que haja benefício de alguns em detrimento de outros, muito menos onde a opressão dos indivíduos possa se justificar (CAOVILLA, 2003).

resultados individual e socialmente justos, pouco importa se o meio pelo qual se concretizará será judicial ou extrajudicial. Em outras palavras, o acesso à justiça não corresponde a um mero sinônimo de acesso ao judiciário (CAOVILLA, 2003). Certamente que o segundo está contido no primeiro, que é muito mais amplo que se possa imaginar.

O direito fundamental de acesso à justiça é gênero, garantia pré-judiciária que se consolida como instrumento de proteção dos mais variados direitos do cidadão. Sem a sua devida concretização não haveria sequer como se falar na tutela na esfera judicial, que é espécie a ele pertencente, conforme demonstrado no quadro abaixo.

Quadro I – Acesso à justiça e acesso ao judiciário



Fonte: elaboração própria.

Assim, considerando uma visão axiológica de justiça, o acesso a ela não poderia restar limitado à rasa interpretação como o direito de levar uma demanda qualquer à jurisdição estatal, processar e ser processado, mas corresponde a uma gama de valores que possam levar ao sentimento de justiça, ainda que fora da seara judicial, como é o caso, por exemplo, da mediação. Nesse ponto, faz-se imperioso destacar que as formas autocompositivas, como a mediação, também são formas de acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988), o que se verá com profundidade no quarto capítulo dessa pesquisa.

O acesso ao judiciário igualmente objetiva a pacificação social, porém através da aplicação da lei a cada caso concreto, mediante a observância do devido

processo legal no qual o juízo competente analisa os documentos e alegações aduzidas pelas partes, buscando alcançar a verdade dos fatos com a maior precisão possível, estabelecendo, ao final, a jurisdição, que invariavelmente resulta em um vencedor e um vencido.

Nesse contexto, é possível afirmar que somente tem acesso à ordem jurídica justa quem ao final recebe justiça, o que não reside apenas no fato de uma eventual demanda receber a jurisdição estatal, mas no fato do cidadão poder participar da decisão, contar com a atuação imparcial e adequada do juiz para que seja possível receber um provimento jurisdicional consentâneo com os valores da sociedade (DINAMARCO, 2004) ou mesmo construir com seu concidadão uma autocomposição satisfatória para ambos.

Considerando o contexto multidisciplinar – que inclusive permeia a elaboração de políticas públicas –, o direito ao acesso à justiça representa um dilema que não aflige apenas operadores do Direito, afinal tange e influencia diretamente inúmeras áreas das ciências humanas, dentre elas a sociologia, a política, a teologia, a comunicação, e outras áreas do conhecimento. Evidencia-se nesse ponto sua essencial importância no rol dos direitos fundamentais.

O acesso à justiça – considerado no sentido amplo – como direito humano e universal encontra previsão em alguns dos principais dispositivos da Declaração Universal de Direitos Humanos. O art. 8º estabelece o direito a receber dos tribunais nacionais competentes o remédio efetivo para os atos que violem direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição ou pela lei.

Já o art. 10 preconiza que toda pessoa tem direito, em condição de plena igualdade, a uma audiência justa e pública por parte de um tribunal independente e imparcial, para decidir sobre direitos e deveres ou o fundamento de qualquer acusação criminal. Assim como o art. 11 determina a presunção de inocência daqueles que forem acusados do cometimento de ato delituoso até que a sua culpabilidade tenha sido provada de acordo com a lei, em julgamento público no qual tenham sido asseguradas todas as garantias necessárias à sua defesa, assim como que ninguém poderá ser culpado por qualquer ação ou omissão que, no momento do ato, não constituíam delito perante o direito nacional ou internacional, nem sequer poderá ser imposta pena mais gravosa que aquela que, no momento da prática, era aplicável ao ato delituoso.

Como demonstração evidente da relevância desse direito fundamental, bem como sua importância para a sociedade moderna, tutela no mesmo sentido pode também ser encontrada em dois documentos históricos editados nos anos que se seguiram à Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Aprovado em 16 de dezembro de 1966 pela Assembleia Geral das Nações Unidas, o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos é um dos três instrumentos que atualmente constituem a Carta Internacional dos Direitos Humanos¹⁵ e, no bojo de seu art. 14, preconiza – dentre outras garantias – que todos os indivíduos devem ser considerados iguais perante os tribunais e as cortes de justiça, assim como deverá lhes ser resguardado o direito de serem ouvidos publicamente e com as devidas garantias por um tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido por lei, na apuração de qualquer acusação de caráter penal formulada contra ela ou na determinação de seus direitos e obrigações de caráter civil. Ademais, toda pessoa acusada de um delito deverá ter o direito à presunção de inocência enquanto não for legalmente comprovada sua culpa e, na hipótese de ser declarada culpada lhe será oportunizada a possibilidade de recorrer da sentença condenatória e da pena a uma instância superior, em conformidade com a lei.

Nesse mesmo diapasão, três anos mais tarde, a Convenção Americana de Direitos Humanos – Pacto de San José da Costa Rica¹⁶ – subscrita em 22 de novembro de 1969, passou também a dispor que todos possuem direito a uma proteção Estatal dos atos que violem seus direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição, pela lei ou pela própria convenção, bem como que toda pessoa tem direito de ser ouvida – respeitadas 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 contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza.

No ordenamento jurídico pátrio, o acesso à justiça – apesar de ser muito mais amplo – encontra guarida na sua espécie de acesso ao judiciário, estando

¹⁵ A Carta Internacional dos Direitos do Homem é constituída pela Declaração Universal dos Direitos do Homem, pelo Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos Sociais e Culturais e pelo Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos e seu Protocolo Facultativo.

¹⁶ O Pacto de São José da Costa Rica pode ser consultado na Biblioteca Virtual da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo – PGE/SP no endereço eletrônico:
<<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/instrumentos/sanjose.htm>>

preconizado especialmente no art. 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988 que estabelece que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário a lesão ou ameaça de direito, garantindo ao cidadão a acessibilidade judicial. Diante desta previsão normativa positivada na Carta Magna brasileira, esse dispositivo legal cumpre o importante mister de trazer em seu conteúdo o princípio constitucional da inafastabilidade do controle jurisdicional ou princípio do direito de ação.

Veja-se que, mais que tutelar direitos coletivos e difusos em espécie com o objetivo de proteger o cidadão da violação dos mesmos, o legislador constituinte teve a preocupação de garantir a tutela da ameaça de lesão, questão que se insere no âmago do conceito de acesso à justiça.

Em que pese o direito de acesso à justiça não seja sinônimo de gratuidade judicial, do princípio constitucional da inafastabilidade do controle jurisdicional emana outro consagrado princípio contido no art. 5º, LXXIV da CF/88, que confere aos necessitados o beneplácito da assistência jurídica gratuita e integral. Esse importante direito contemplado pela Carta de 88 demonstra a preocupação do legislador em amenizar um déficit social histórico que se insere no bojo dos problemas decorrentes flagrante desigualdade econômica presente no país: o acesso ao judiciário somente pelos cidadãos que possuíssem condições financeiras para arcar com as custas, honorários e demais despesas para a propositura de uma ação judicial.

O direito fundamental do acesso à justiça ainda pode ser encontrado de forma implícita no texto constitucional no que diz respeito ao princípio do devido processo legal (art. 5º, LIV), no princípio do contraditório e da ampla defesa (art. 5º, LV) e no princípio da razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII).

Afinal, se a Constituição brasileira de 1988, que institui como fundamentos do Estado Democrático de Direito a soberania, a cidadania e a dignidade da pessoa humana – dentre outros – estabelece toda uma gama de direitos responsáveis por conferir ao cidadão as condições mínimas para uma vida digna, nada mais coerente que editar dispositivo que permita a todo e qualquer cidadão, independentemente de sua classe social, acessar a justiça de forma ampla e especialmente pela via da jurisdição estatal.

No entanto, embora o acesso à justiça venha ganhando importância e espaço como direito fundamental básico do cidadão, a perfeita igualdade entre as partes

segue sendo utópica, o que não afasta a necessidade de buscar os caminhos adequados para que se avance no caminho dessa utopia. Nesse sentido, Cappelletti e Garth (1988) relacionaram alguns obstáculos ao acesso à justiça, dentre eles, as custas judiciais, as possibilidades das partes, os problemas especiais dos interesses difusos.

O obstáculo relativo às custas judiciais está diretamente conectado à desigualdade econômica somada ao elevado valor do processo, especialmente quando se transpõe a identificação desse obstáculo para a realidade social brasileira, na qual a regra legal vigente é a do pagamento antecipado das custas de distribuição pelo autor da ação, assim como as despesas com perícias e diligências na produção de provas, bem como o preparo de eventuais recursos que se fizerem necessários. O obstáculo notoriamente se torna em uma condicionante ao inibir grande parcela da população a buscar seus direitos, ou até mesmo impedir o acesso à justiça pela via judicial, o que também resulta indiretamente em um fenômeno social limitador da cidadania em sua forma ampla.

As causas que envolvem valores relativamente baixos igualmente restam prejudicadas em razão dos custos do processo (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Ainda que sejam implementadas políticas públicas voltadas às pequenas causas como, na legislação brasileira, é o caso dos juizados especiais, que até o montante de 20 salários mínimos dispensam a utilização de advogado no primeiro grau de jurisdição – forte no art. 9º da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995¹⁷ – e cuja criação será aprofundada no tópico seguinte, a utilização de tal benefício carece de maior divulgação e estímulo.

Um grande exemplo ocorre na seara do direito do consumidor, haja vista que a evidente obsolescência programada verificada em itens eletrônicos como aparelhos de telefonia celular, *smart tvs* e outros eletrodomésticos viola gravemente o direito do consumidor, porém em raras situações resulta no ajuizamento do fato eis que o conserto do bem, ainda que decorrente de vício oculto cuja responsabilidade de reparo é do fabricante, não ultrapassa a cifra de um mil reais, montante que inviabiliza sequer a consulta a um advogado, quanto menos o tempo dispendido com um processo judicial.

¹⁷ A Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm#art97>.

A ampla proteção ao consumidor, assim como da possibilidade de ver resguardados os direitos consumeristas e o acesso à justiça perpassa mecanismos estruturais do Estado capazes de garantir a segurança jurídica e a afirmação do direito por meio da solução satisfatória para o conflito (TORRES, 2005). Porém, quando considerado o custo-benefício sob a ótica individual do consumidor, torna-se desvantajoso ao cidadão se socorrer junto ao Judiciário, porém, analisado sob o viés oposto, há enorme vantagem indevida em favor dos grandes fabricantes, que a cada espaço de tempo obrigam o consumidor a comprar peças de reposição que não poderiam estragar como se perecíveis fossem, fato que equipara a venda de um produto à venda de um serviço, que precisa ser pago pelo cidadão para que o bem durável adquirido siga funcionando.

Igualmente influi sobremaneira em um sistema jurídico que impõe ao vencido o ônus da sucumbência. Assim, a menos que a parte tenha plena convicção do êxito do pedido que pretende postular, o que é quase impossível no cenário de incerteza e insegurança jurídica observado no país e que se manifesta em inúmeros casos idênticos cuja jurisdição se deu de forma oposta, o risco a ser enfrentado é grande e desvantajoso (CAPPELLETTI; GARTH, 1988), ou seja, ainda que o cidadão identifique o direito ao qual faz jus, não postula por ele sob o temor de não o receber e ainda arcar com o ônus das despesas processuais e honorários de sucumbência. E isso sem falar nos honorários profissionais do advogado particular que precisará ser contratado para patrocinar a ação.

O tempo do processo é um desmembramento do obstáculo das custas judiciais. Ainda que haja previsão legal inclusive convertida em princípio processual em favor da razoável duração do processo, o tempo hábil de tramitação não é fixado, tarefa que seria quase impossível tendo em vista que há processos que envolvem temas mais simples e corriqueiros enquanto outros são dotados de extrema complexidade ou exigem conhecimento técnico especializado, o que inviabiliza a fixação de um prazo ainda que médio para a tramitação de um feito.

A morosidade processual contribui sobremaneira para a violação e ineficácia dos direitos fundamentais do cidadão, afinal, se “justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta (...) porque a dilação ilegal nas mãos do julgador contraria o direito escrito das partes, e, assim, as lesa no patrimônio, honra e liberdade” (BARBOSA, 1997, p. 40) a procrastinação indefinida de um processo ao

longo de vários anos não se coaduna e é totalmente contraposta à ideia de acesso à justiça, da qual o processo se traduz em uma das ferramentas, não apenas para a manifestação legítima do direito de ação, mas especialmente para a promoção do pleno desenvolvimento da pessoa humana como cidadã.

Frente à incerteza acerca da duração do processo, especialmente em um cenário de esgotamento do Poder Judiciário diante da exponencial quantidade de demandas que diariamente são distribuídas nos cartórios por todo o país – o que se verá com mais detalhes no terceiro capítulo – somada ao possível pagamento das despesas processuais já referidas, há evidente desestímulo econômico ao cidadão para que não pleiteie seu direito.

Os custos elevados – considerados em sentido amplo – pressiona aqueles mais frágeis economicamente a abandonar suas causas, aceitar eventuais acordos por valores muito inferiores aqueles que lhe seriam satisfatórios (CAPPELLETTI; GARTH, 1988), ou até mesmo firme contratos de honorários em percentuais abusivos por não possuir condições de adiantar qualquer pagamento aos procuradores que irão lhe representar.

O segundo grande obstáculo apontado por Cappelletti e Garth (1988) reside nas possibilidades das partes, circunstância diretamente relacionada à garantia de acesso efetivo, que se conecta às vantagens e desvantagens estratégicas.

Obviamente que nesse ponto a questão financeira das partes adquire consistente importância, eis que as pessoas ou organizações que gozam de maiores recursos possuem vantagem relevante, quiçá decisiva, em uma demanda, seja pelo fato de poder arcar com todos os custos e despesas de um processo – incluindo-se fazer provas e apresentar argumentos –, seja por poder suportar toda a demora do trâmite legal. Quando tal capacidade se encontra nas mãos de apenas uma das partes há evidente desequilíbrio e ameaça ao litígio (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Outro grande obstáculo ao direito de acesso à justiça reside no desconhecimento da lei, que especialmente aflige nichos populacionais financeiramente mais carentes, ou seja, o aspecto econômico é diretamente proporcional ao nível de conhecimento jurídico. Assim, quanto menor o poder aquisitivo de um indivíduo, menor será sua conscientização acerca de seus direitos, bem como sua capacidade perceber possíveis lesões sofridas e identificar a viabilidade da devida reparação da violação.

Se é fato notório que, diante da extensão e complexidade do ordenamento jurídico brasileiro, dotado de aproximadamente 181 mil leis¹⁸ segundo o último levantamento oficial de que se tem notícia, realizado pela Casa Civil da Presidência ainda no ano de 2007 (ISTOÉ, 2007), mesmo os indivíduos com mais recursos financeiros e que puderam concluir formação escolar e acadêmica adequadas tenham grandes dificuldades para conhecer e compreender as normas jurídicas, tanto mais difícil se torna essa tarefa para aqueles que sequer concluíram o ensino médio ou fundamental.

Contribuem sobremaneira para esse analfabetismo jurídico a precariedade da educação pública no país, a notória despreocupação dos meios de comunicação com a informação precisa quanto à legislação, bem como a falta de instituições oficiais encarregadas de prestar assistência jurídica prévia ou extraprocessual, que atuariam informando e educando a população sempre que surgissem dúvidas jurídicas sobre situações concretas. Soma-se a isso o fato do cidadão em condição de pobreza muitas vezes não contar com advogados em seus círculos familiares ou de amizade, e até mesmo se sentir inibido pelo constrangimento de adentrar os requintados recintos de grandes escritórios de advocacia.

Ainda sob a perspectiva da possibilidade das partes, há que se sopesar a circunstância que envolve os litigantes eventuais e habituais, que diz respeito à frequência com que as partes de um litígio têm contato com o sistema judicial. Dentre as vantagens do litigante habitual estão a experiência com o direito, a economia de escala e a diluição de riscos decorrente do fato de possuir mais casos, a oportunidade de desenvolver relações informais com os serventuários da justiça, assim como a possibilidade de testar estratégias em determinados casos para que sejam usadas em seu favor nos casos futuros (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Por fim, quanto ao terceiro obstáculo que toca aos problemas especiais dos interesses difusos, deve-se considerar que, em razão de sua natureza, se tratam de interesses fragmentados ou coletivos como, por exemplo, o direito ao meio ambiente saudável. Nesse sentido o acesso à justiça restava prejudicado diante da ilegitimidade transcorrida a algumas décadas de que um determinado cidadão pudesse propor ação com o objetivo de resguardar direito coletivo, bem como que

¹⁸ Levantamento realizado no ano de 2017 com base em dados oficiais da Câmara de Curitiba e divulgado pelo portal Gazeta do Povo consolidou a existência de 15.013 leis municipais ordinárias somente na cidade de Curitiba/PR (GEZETA DO POVO, 2017) o que permite projetar a dimensão do emaranhado legal existente no país.

ainda que o pudesse fazer o benefício em seu favor seria pequeno demais a ponto de tornar vantajoso ajuizar uma demanda. Como a tutela privada de interesses difusos exigia a ação de um grupo formado por várias partes interessadas, a falta de informação, organização ou mesmo a dispersão da coletividade em determinada área territorial resultava em consistente óbice à proteção estatal. No mesmo sentido, não parecia adequado confiar tão somente ao estado o dever de tutela aos interesses difusos (CAPPELLETTI, GARTH, 1988).

Portanto, se, por um lado resta evidenciada a magnitude da proteção ao acesso à justiça, visto compor o rol dos Direitos Fundamentais, por outro, salta aos olhos a necessidade de buscar continuamente formas de superar os obstáculos aqui relacionados, e ampliar essa que é garantia básica constitucionalmente conferida a todo cidadão. Não é suficiente acenar ao cidadão com uma política pública que garanta tão somente a possibilidade ampla de ingresso ao judiciário sem, contudo, garantir a confiabilidade no sistema e a efetividade dos resultados pretendidos.

É inquestionável que o Brasil precisa avançar muito nas políticas públicas relacionadas à uma maior acessibilidade à justiça, contudo o a solução não reside unicamente em sanar as dificuldades existente no tocante às normas de processo civil ou mesmo quanto à estrutura judiciária, mas fazer com que seja possível prestar uma justiça de qualidade a todos os cidadãos do país, pois a crise do processo brasileiro – como se verá mais precisamente no terceiro capítulo – é a crise decorrente do próprio acesso à justiça (GOMES, 2016).

Se existem obstáculos, objetivos e subjetivos, que precisam ser superados para que uma sociedade possa alcançar a justiça, tais dificuldades se assentam de forma mais dolorosa quando em desfavor dos substratos sociais mais pobres. Em razão da preocupação com esse dilema se projetou a necessidade de reforma nos procedimentos judiciais de forma ampla, com vistas a tornar mais simples a tramitação dos processos, valorizando a oralidade, a livre apreciação das provas, a concentração dos procedimentos e uma aproximação dos juízes com as partes (CAPPELLETTI, GARTH, 1988).

A partir da premissa de que a efetivação do direito fundamental do acesso à justiça está condicionada à igualdade de instrumentos colocados à disposição das partes conflitantes, Cappelletti e Garth (1988) aduzem que é preciso analisar os conflitos que permeiam as relações sociais, assim como os obstáculos ao acesso à

justiça aqui relacionados, de modo a desenvolver instrumentos capazes de superá-los, sendo que o movimento proposto para tal será abordado no tópico a seguir.

2.3 O Brasil surfando nas ondas renovatórias do direito de acesso à justiça

Historicamente, a preocupação com o desenvolvimento concreto e mais aprofundado no tocante ao direito fundamental do acesso à justiça a nível internacional teve início nas décadas de sessenta e setenta do século XX¹⁹. Cappelletti e Garth (1989) referem que o movimento reformador iniciou em meados de 1965 nos Estados Unidos e se expandiu pela Europa na a partir de 1970, viabilizando sensíveis avanços nos países que passaram a adotar medidas de ampliação do acesso à justiça.

O interesse pelo acesso à justiça, especialmente no mundo ocidental, resultou em três posições básicas, três ondas renovatórias que serviriam como soluções para concretizar a prestação do direito ao cidadão. A primeira onda está relacionada à assistência judiciária aos pobres. Vinculada ao aspecto econômico, essa solução que ataca, direta ou indiretamente, os dois primeiros obstáculos descritos no tópico anterior – custas judiciais e possibilidades das partes. A segunda onda se conectava ao objetivo de atender à representação dos interesses difusos em juízo, enquanto a terceira onda contava com uma concepção mais ampla que complementada as duas ondas que lhe antecederam e para a qual elas convergiam no sentido de aprimorar a estrutura da acessibilidade à justiça.

Na primeira onda os esforços foram somados no sentido de encontrar formas de conferir maior acessibilidade à justiça aos pobres (CAOVILLA, 2003). Como na maioria dos países ocidentais a figura do advogado era essencial haja vista a necessidade de se representar por procurador dotado de conhecimento técnico e capacitação diante da complexidade das leis e procedimentos jurídicos, era preciso

¹⁹ Aqui não se pretende dizer que o acesso à justiça somente passou a encontrar tutela legal após a década de sessenta do século XX. Veja-se que ainda no século XIX, na França, já havia sido criada a lei de Assistência Judiciária, de 22 de janeiro de 1851. A ideia que se pretende estabelecer é que somente após a segunda metade do século XX o tema ganhou relevância suficiente para estar dentre as principais ações a serem implementadas para que se pudesse garantir à sociedade uma ordem jurídica e social justa (CAOVILLA, 2003).

criar instrumentos que viabilizassem a utilização desses profissionais pelos substratos sociais mais carentes.

Haviam algumas iniciativas nos sistemas judiciais de alguns países, porém as mesmas se mostravam ineficientes, isso porque, inicialmente, a assistência judiciária consistia unicamente na prestação de serviços por advogados particulares sem contraprestação financeira, fato que resultou em baixos níveis de eficiência, pois os advogados mais experientes e competentes destinavam quase a totalidade de seu tempo ao trabalho remunerado.

Foi na década de sessenta do século XX que a assistência judiciária ganhou contornos expressivos na agenda das reformas judiciárias a partir do crescente reconhecimento da importância do direito de acesso à justiça. Houve, então, a implementação de medidas de suporte e foram sendo, aos poucos, introduzidos e melhorados sistemas de remuneração aos advogados particulares pelo Estado em países como a Alemanha, Inglaterra, França, Suécia, Holanda, Austrália e Itália (dentre outros) desencadeando um movimento que se consolidou através de dois sistemas básicos de atuação. O primeiro foi chamado de *Sistema Judicare*, enquanto o segundo partia da remuneração de advogados pelos cofres públicos, sendo que era possível, ainda, adotar ambos os modelos de forma combinada (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Enquanto no sistema *Judicare* a assistência judiciária passava a ser estabelecida como um direito conferido aos cidadãos que preenchessem os requisitos legais para tal, que seriam então representados por advogados particulares remunerados pelo Estado, proporcionando aos litigantes que comprovadamente demonstrassem baixa renda idêntica representação processual que teriam se pudessem pagar um advogado, o sistema de assistência por advogados remunerados pelos cofres públicos se caracterizava por buscar uma aproximação dos escritórios com o cidadão das comunidades pobres, prestando também a assistência preventiva e informativa, buscando conscientizar a população hipossuficiente quanto aos seus direitos e a possibilidade de utilizar advogados para fazê-los cumprir quando violados (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Ainda que tenha encontrado êxito relevante, tendo a assistência sido proporcionada sempre a um nível crescente de pessoas, inclusive beneficiando algumas indivíduos acima do nível de pobreza, o *Sistema Judicare* também

encontrou muitas críticas, especialmente pelo fato de que, apesar de desfazer o obstáculo das custas judiciais e amenizar em parte o obstáculo dos recursos financeiros que desequilibram as possibilidades das partes, não encontrou a mesma eficiência em outras barreiras como a aptidão em reconhecer um direito e propor uma ação ou mesmo a desconfiança e o constrangimento de levarem sua pretensão a um advogado e, posteriormente, discuti-la na estrutura extremamente formal intimidatória de um Tribunal.

Já o sistema de advogados remunerados pelos cofres públicos partia da premissa de tentar suprir essas lacunas, para tanto utilizava de grande esforço no sentido de aproximar esses profissionais da população pobre, levando a ela o conhecimento necessário para transformar cada indivíduo em um cidadão mais consciente de seus novos direitos e aberto à possibilidade de utilizar aqueles advogados para buscar a via judicial. Segundo Cappelletti e Garth (1988) os escritórios, pequenos e localizados nas comunidades pobres, facilitavam o contato com a população e rompiam com a barreira da distância geográfica. Se no *Sistema Judicare* era preciso que o cidadão levasse sua demanda aos advogados, no sistema de advogados remunerados pelos cofres públicos são os advogados que vão ao encontro do cidadão hipossuficiente para o auxiliar em seus direitos e demandas.

Como o *Sistema Judicare* não contava com as ferramentas necessárias para transcender os remédios individuais e o sistema de advogados remunerados pelos cofres públicos não havia sido criado para essa finalidade nem sequer estava aparelhado para tal, com o objetivo de solucionar um obstáculo organizacional surgido a partir desse primeiro movimento rumo à ampliação do acesso à justiça, a segunda onda surgiu com a preocupação de tutelar a representação dos interesses coletivos e difusos no âmbito do judiciário, isso porque todo o trâmite processual era ajustado para tratar litígios instaurados entre dois litigantes que buscavam alcançar seus interesses pessoais individuais, assim, quando se confrontava com uma situação envolvendo direitos coletivos a estrutura de procedimentos encontrava dificuldades em atender a contento os interesses em disputa.

Ocorre que esse segundo sistema igualmente encontrava fragilidades haja vista que as equipes de advogados colocados à disposição dos cidadãos pelo Estado precisavam diariamente decidir como e onde alocar os limitados recursos,

selecionando sua atuação dentre casos importantes para alguns indivíduos ou casos que refletissem positivamente para uma perspectiva social. Assim, alguns indivíduos e seus conflitos acabavam sendo deixados de lado diante dessa necessidade de seleção do que seria atendido.

Noutro aspecto, em se tratando de uma atividade dependente de apoio governamental que muitas vezes se voltava contra o próprio governo, por exemplo, nos casos nos quais era preciso postular por direitos prestacionais negligenciados pelo Estado, ou mesmo quando o interesse judicializado afetaria os grupos dominantes da sociedade, era necessário pressupor que a coletividade tivesse decidido que a assistência jurídica aos pobres era essencial, mesmo que significasse um desafio à própria ação governamental (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Além dessas fragilidades, há outras limitações que impedem a eficácia plena desse sistema, pois não é viável manter um corpo de advogados tão numeroso que fosse suficiente para suprir a necessidade e conflitos de toda população pobre de determinada nação, muito menos lhes garantir atendimento individual de alto nível.

Diante dos pontos fortes e fragilidades existentes em cada um dos sistemas, Cappelletti e Garth (1988) narram que alguns países optaram por utilizar o *Judicare* e os advogados remunerados pelos cofres públicos de forma combinada para que pudessem ser complementares um ao outro, gerando resultados mais úteis à sociedade onde cada indivíduo podia escolher entre os serviços personalizados de um advogado particular ou a capacitação especial dos advogados de equipe (CAOVILLA, 2003). Assim, os centros de atendimento jurídico passaram a suplementar o modelo de atendimento do *Sistema Judicare*.

O modelo dos advogados em equipe acabou proporcionando outro avanço, pois acabava se dirigindo também à tutela dos direitos difusos dos cidadãos pobres, evidenciando a necessidade de proteção também aos demais grupos como, por exemplo, dos consumidores e defensores do meio ambiente (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

A partir do reconhecimento dessa necessidade nasce a segunda onda, com o objetivo de inserir formas e procedimentos capazes de alcançar os direitos da coletividade, pois também era preciso garantir o direito fundamental do acesso à justiça a um grupo de cidadãos titulares de direitos difusos sem que a tramitação do

feito restasse obstaculizada pela inadequação de procedimentos, permitindo assim que o magistrado pudesse oferecer a uma coletividade a resposta jurisdicional efetiva ainda que em um só processo.

Voltada a forçar a reflexão sobre a concepção tradicional do processo civil, que, por suas limitações, estava estruturado simplesmente na existência de um conflito que versasse apenas sobre direitos individuais e que tivesse apenas duas partes em contraposição, deixando de guardar a devida adequação à proteção dos direitos difusos, a segunda onda se conecta a um movimento mundial de preocupação com a tutela de direitos que envolviam grandes grupos de pessoas e que estava diretamente relacionado às políticas públicas, tendo se sustentado especialmente em três métodos: a ação governamental, a técnica do Procurador- Geral privado e a técnica do advogado particular do interesse público (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

A ação governamental não se mostrou muito bem sucedida e, por sua própria natureza, demonstrava incapacidade na proteção do interesse público. Isso porque, inicialmente, atribuiu-se ao Ministério Público – ou instituições análogas – a tutela destes direitos. Estritamente ligados ao cumprimento de papéis tradicionais no Estado não se mostraram capazes de assumir de modo amplo a defesa dos interesses difusos recentemente surgidos, eis que, sujeitos a todo tipo de pressão política que expunham sua fragilidade quando era necessário tutelar direitos em desfavor de entidades governamentais.

Afora isso, também não detinham a qualificação técnica em áreas não jurídicas que se fazia necessária para tanto, enfim, via de regra não dispunham do treinamento e experiência necessários para desempenhar seu mister de forma eficiente. A técnica do Procurador-Geral privado, por sua vez, permitia a propositura de ações em defesa de interesse público ou coletivo pelo cidadão, por meio de ações privadas, em suplementação à ação do governo, enquanto a técnica do advogado particular no interesse público, residia na prerrogativa legal concedida a grupos privados para que os mesmos pudessem representar o interesse público (CESAR, 2002).

Já a terceira onda se constituiu em um novo enfoque de acesso à justiça, buscando avançar a partir da conclusão de que as duas primeiras ondas não eram suficientes para a garantia efetiva do acesso à justiça, haja vista que o tratamento do

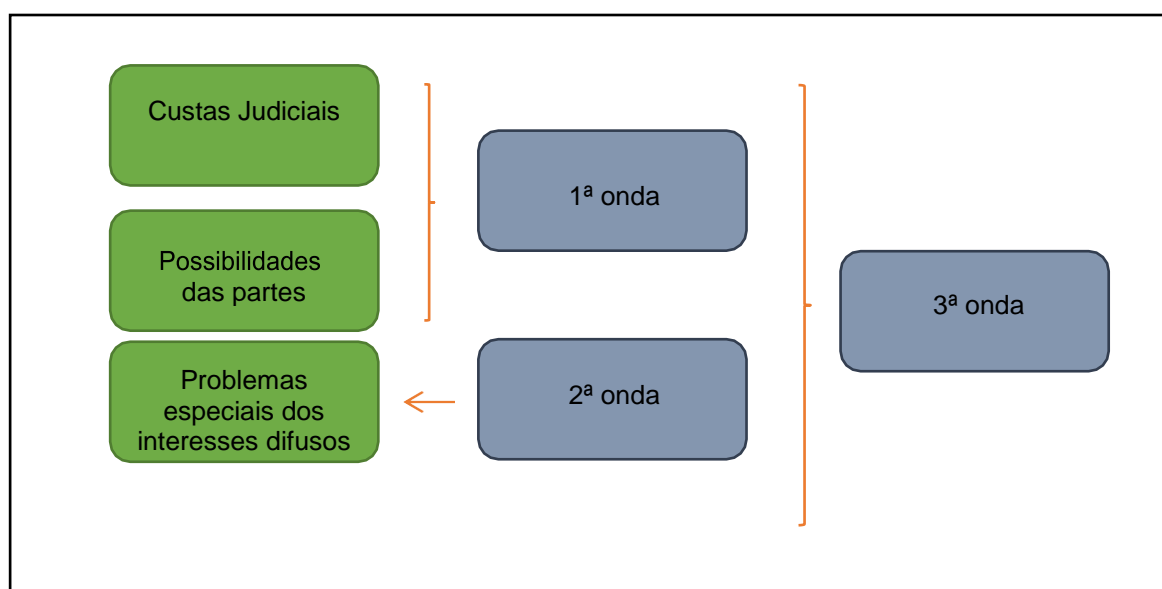
conflito pela via processual, ainda que em tese solucione o litígio quando exercida a jurisdição estatal pode não se constituir na solução mais eficaz para o dilema existente entre as partes, seja quando considerada a satisfação dos interesses das partes, seja quando sopesados os interesses da coletividade social (CAOVILLA, 2003).

Desta forma, é possível afirmar que a terceira onda surge dotada de maior abrangência quando comparada às suas duas antecessoras, eis que além de trazer seus princípios consigo, ainda percorre uma melhor adequação dos instrumentos processuais concernentes ao sistema judiciário, constituindo-se como uma nova perspectiva de acesso à justiça (CAPPELLETTI E GARTH, 1988).

Assim, essa terceira onda passa a fomentar a busca por novas alternativas para o tratamento dos conflitos, agora não mais limitadas à legislação e ao poder de dizer o direito outorgado ao Estado pela sociedade. Dentre essas vias alternativas, destacam-se a arbitragem, a conciliação e, mais recentemente, a mediação, que consiste no objeto em estudo na presente pesquisa científica.

Na tabela a seguir é possível ilustrar na forma de organograma a atuação das ondas renovatórias nos obstáculos ao acesso à justiça apontados por Cappelletti e Garth (1988). Veja-se que a primeira onda renovatória ataca diretamente o primeiro obstáculo e parcialmente o segundo, como foi visto acima. Já a segunda onda age no terceiro obstáculo e, por fim, a terceira onda vem complementar as duas que lhe antecederam, atuando de forma mais ampla nos obstáculos relacionados.

Quadro II – Obstáculos e ondas renovatórias do acesso à justiça



Fonte: elaboração própria.

Traçado esse panorama geral acerca do direito fundamental de acesso à justiça, agora é possível avaliar como as ondas renovatórias influíram especificamente na legislação brasileira, trazendo novos dispositivos de importante relevância para a sociedade.

Apesar da assistência judiciária no Brasil encontrar registros desde os tempos do Império quando estava prevista nas Ordenações do Reino²⁰, a Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950²¹, pode ser considerada como uma prévia do que viria a ser considerado como a primeira onda renovatória do acesso à justiça no Brasil à medida que se presta justamente ao fim de estabelecer as normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados²².

A gratuidade judicial – benefício legal que dispensa o pagamento das custas, despesas processuais e dos ônus de sucumbência – cumpre com o importante mister de servir como conduto que viabiliza o acesso à justiça ao cidadão menos favorecido, evitando eventual temor na propositura da ação capaz de resguardar seu direito quanto à incerteza da decisão que poderá ser exarada pelo juízo competente. Excetuando-se o referido diploma legal, a questão só retorna à pauta no período de abertura à redemocratização havido pós Ditadura Militar, ganhando os primeiros contornos na década de oitenta do século XX, quando em 1984 foi

²⁰ A assistência jurídica no Brasil já ocorria na vigência das Ordenações do Reino, onde havia a preocupação com a efetiva assistência aos necessitados. O sujeito pobre que não tinha condições de pagar as custas rezava um Pai Nosso na intenção da alma do Rei e livrava-se das custas, conforme previa o Livro III, Título 84, parágrafo 10, o qual estabelecia que, sendo o agravante tão pobre que jurasse não ter bens móveis, nem de raiz, nem ter como pagar o agravo, dizendo na audiência uma vez o Pater Noster pela alma del Rey Don Diniz, será havido, como que pagasse os novecentos réis, contanto que tirasse certidão dentro do prazo que havia para pagar o agravo (MORAES; SILVA, 1984 apud CAOVILLA, 2003).

²¹ A Lei nº 10.060, de 5 de fevereiro de 1950, pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L1060.htm>.

²² Atualmente a maioria dos dispositivos contidos na Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950, estão revogados eis que passaram a ser disciplinados pela Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, o Código de Processo Civil atualmente vigente no país, que pode ser consultado através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm#art1072>.

publicada a Lei nº 7.244²³ que dispunha sobre a criação e o funcionamento do antigo Juizado Especial de Pequenas Causas.

Esses Juizados Especiais atuavam em causas de reduzido valor econômico²⁴, orientando-se pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível a conciliação das partes. No entanto, como toda nova política pública implementada em um sistema já estruturado, a operacionalização é suscetível à identificação de fragilidades.

Nesse sentido, percebeu-se que, ao contrário do se previa, a duração dos processos continuava longa ainda que com tramitação mais simples. Além disso, em que pese o reconhecido avanço em acessibilidade, a ampliação aos grupos sociais menos favorecidos economicamente ainda dependia de maior informação sobre os direitos e estímulo à provocação da jurisdição estatal.

Posteriormente, a Lei nº 7.244/84 foi substituída pela Lei nº 9.099/95, que implantou os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, em substituição aos Juizados Especiais de Pequenas Causas, ampliando sua atuação para a seara criminal, bem como elevando o limite do valor da causa para quarenta salários mínimos – em que pese faculdade de se representar através de advogado tenha sido mantida no patamar de vinte salários mínimos, ou seja, a partir deste valor a parte obrigatoriamente precisa se fazer representar por profissional da advocacia.

Mais de uma década depois, a Lei nº 12.126, de 16 de dezembro de 2009²⁵, ampliou ainda mais a competência dos Juizados Especiais para que também pudessem atender aos conflitos envolvendo microempresas, pessoas jurídicas qualificadas como Organização da Sociedade Civil de Interesse e sociedades de crédito ao microempreendedor. Movimento análogo se repetiu com a Lei

²³ A Lei nº 7.244, de 7 novembro de 1984, pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7244.htm>.

²⁴ A Lei nº 7.244/84 considerava como causas de reduzido valor econômico as que versassem sobre direitos patrimoniais e decorressem de pedido que não ultrapassasse o valor equivalente a vinte salários mínimos na data do ajuizamento, tendo por objeto a condenação em dinheiro, a condenação à entrega de coisa certa móvel ou ao cumprimento de obrigação de fazer, a cargo de fabricante ou fornecedor de bens e serviços para consumo, a desconstituição e a declaração de nulidade de contrato relativo a coisas móveis e semoventes. A referida lei não era aplicável às causas de natureza alimentar, falimentar, fiscal e de interesse da Fazenda Pública, nem às relativas a acidentes do trabalho, a resíduos e ao estado e capacidade das pessoas, ainda que de cunho patrimonial.

²⁵ A Lei nº 12.126, de 16 de dezembro de 2009, pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12126.htm#art2>.

Complementar nº 147, de 7 de agosto de 2014²⁶, que estendeu a justiça especial aos microempreendedores individuais e empresas de pequeno porte.

Mas nem sequer a prerrogativa de acesso à tutela jurisdicional em primeiro grau sem a exigência de representação através de advogado constituído – prevista tanto na Lei nº 7.244/84 como na Lei nº 9.099/95 para causas de até vinte salários mínimos – foi suficiente para solucionar por completo o ponto, pois, como já analisado no tópico anterior e como se verá ao longo de toda pesquisa, um dos maiores obstáculos do acesso à justiça não se resume ao aspecto meramente econômico, mas sim a questões psicológicas e culturais.

Muito embora a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais tenha contribuído de modo significativo para ampliação do acesso à Justiça no país, ainda é preciso transpor um grande desafio cultural que há muito se consolidou no âmago da sociedade brasileira diante do desejo pela figura do Estado de Bem-Estar Social que, mesmo voltado para a garantia dos direitos de dignidade, se estrutura sob um lastro paternalista que acaba por limitar a participação dos cidadãos na construção do direito, haja vista que torna a sociedade dependente e acomodada diante de um Estado que tudo deve prover, inclusive a solução de qualquer simples conflito, como se verá no terceiro capítulo dessa pesquisa.

Em razão do momento histórico vivido no Brasil até aquele momento o direito fundamental do acesso à justiça encontra consolidação no país a partir da Constituição Federal de 1988, sendo que as três ondas já referidas praticamente são recebidas de forma cumulada no ordenamento jurídico pátrio. Isso porque, ainda que considerada a relevância de cada uma das ondas para a consolidação do direito fundamental de acesso à justiça, bem como do estado democrático de direito e cidadania – como se verá ainda nesse capítulo – a implementação de apenas uma ou de parte delas já não se mostrava suficiente para sanar a totalidade das dificuldades encontradas pelo cidadão e dar efetividade plena à garantia constitucionalmente introduzida no ordenamento jurídico pátrio.

No tocante à primeira onda renovatória, a assistência jurídica integral e gratuita àqueles que comprovarem insuficiência de recursos, anteriormente prevista pela Lei nº 1.060/50, passa a ser garantida também pelo inciso LXXIV do art. 5º da CF/88 -

²⁶ A Lei Complementar nº 147, de 7 de agosto de 2014, pode ser consultada através do endereço eletrônico: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp147.htm#art6>.

dispositivo que trata dos direitos e garantias fundamentais –, sendo que a Carta Constitucional preconiza ainda em seu art. 134 a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, atuação que restou definida alguns anos depois por força da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994²⁷.

Especialmente no que tange à segunda onda renovatória do acesso à justiça, foi preciso considerar que nem sempre todos aqueles que fossem titulares de um direito difuso lesado podem comparecer em juízo, necessitando de alguém ou de um órgão capaz de os representar em benefício da coletividade, ainda que os cidadãos que a compõem não sejam individualmente citados (CAPPELLETTI; GARTH, 1988) o que se pode denominar inclusão jurisdicional.

Nessa senda, o legislador brasileiro norteou sua atuação no sentido do aprofundamento da tutela dos interesses supraindividuais através da edição de novos diplomas legais que estabeleceram instrumentos como a ação popular, disciplinada pela Lei nº 4.717, de 29 de junho de 1965²⁸; a ação civil pública, regida pela Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985²⁹; o mandado de segurança coletivo, previsto pela Lei nº 12.016, de 7 de agosto de 2009³⁰; como também as ações coletivas previstas no Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990³¹, e no Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990³².

A terceira onda renovatória do acesso à justiça, como já referido, é ampla e passa a considerar e valorizar também a atuação do magistrado como operador jurídico responsável pela condução do processo, bem como resulta na necessidade de proporcionar ao cidadão um sistema processual eficiente e capaz de atender a sociedade quanto aos quesitos de qualidade, tempestividade e efetividade.

²⁷ A Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994 pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp80.htm>.

²⁸ A Lei nº 4.717, de 29 de junho de 1965, pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4717.htm>.

²⁹ A Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985 pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7347orig.htm>.

³⁰ A Lei nº 12.016, de 7 de agosto de 2009, pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12016.htm>.

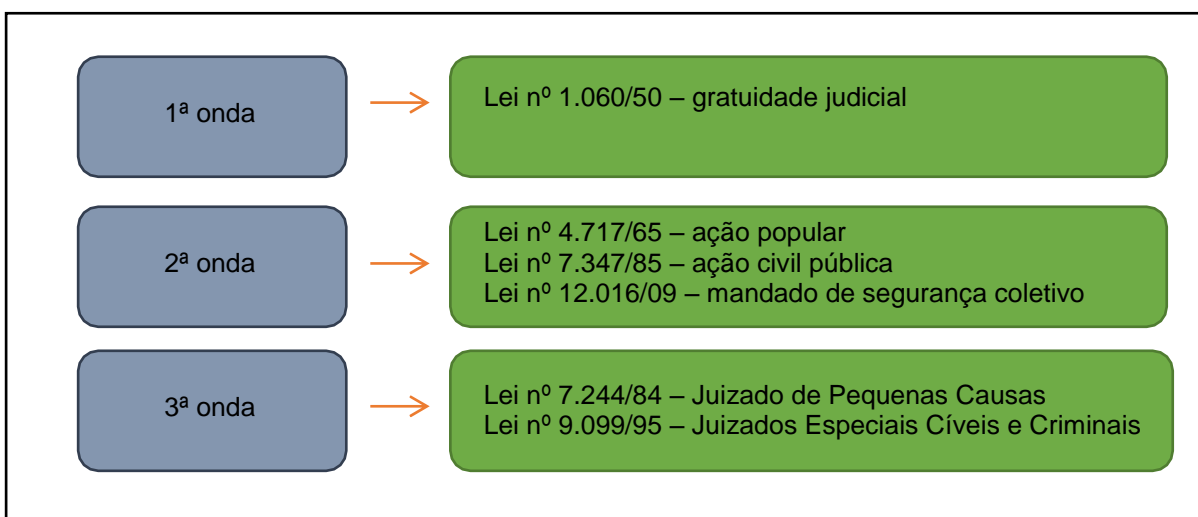
³¹ A Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990, pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm>.

³² A Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>.

Nesse viés, nota-se o incentivo a uma atuação ativa calcada na análise do mérito discutido em cada caso concreto e na busca pela entrega da justiça efetiva aos jurisdicionados. Para tanto, o Código de Processo Civil brasileiro inova ao agregar ao seu rol de princípios a primazia do mérito.

É evidente que as ondas renovatórias do acesso à justiça influenciaram de forma relevantemente positiva, criando e aperfeiçoando novos instrumentos de efetivação da tutela estatal. No entanto, as reformas até então inseridas no ordenamento pátrio – especialmente o processual civil – ainda não se mostram suficientes para alcançar um patamar mais próximo do ideal dos mecanismos processuais, algo semelhante à utopia de Moyn (2010).

Quadro III – Ondas renovatórias e principais leis brasileiras



Fonte: elaboração própria

Não se esperava que fosse uma tarefa fácil em um país de dimensões continentais no qual saltam aos olhos as diferenças culturais e, mais do que isso, a latente desigualdade social que indubitavelmente afeta a forma através da qual a coletividade idealiza o tratamento de seus conflitos.

Em um cenário que clama pela necessidade de expansão dos meios de acesso à justiça a temática tem ocupado lugar de destaque na agenda das políticas públicas a serem desenvolvidas pelo Estado, o que resultou em importantes projetos que visam eliminar obstáculos através de alternativas ao tradicional mecanismo de solução de controvérsias como, por exemplo, a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses instituída pela Resolução nº 125, de 29 de

novembro de 2010, editada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)³³ sobre cujo conteúdo será também traçada uma análise crítica no derradeiro capítulo desta pesquisa.

Urge aperfeiçoar e criar novos institutos, mas não apenas com o foco voltado a possibilitar que o processo seja mais célere e eficaz para as partes, e sim que permitam alcançar o fim que se espera do direito de acesso à justiça, o saneamento o conflito da forma mais satisfatória para as partes e a consequente pacificação social. Tais mecanismos ganham ainda maior importância haja vista se traduzirem em instrumentos de concretização da democracia participativa e cidadania plena, como se passará a verificar no tópico que segue.

2.4 O direito de acesso à justiça como instrumento para o exercício da cidadania plena

Alicerça-se, nesse tópico, o intento avançar um pouco mais no que tange ao acesso à justiça, mas agora sob o viés específico da importância desse direito fundamental como instrumento capaz de ampliar o exercício da cidadania. Mas afinal, qual o conceito de cidadania e de que forma ela poderia trazer reflexos positivos para o indivíduo, concretizando sua utilidade à sociedade, especialmente para a realidade brasileira?

A cidadania pode ser considerada uma das conquistas mais relevantes da humanidade. Sua importância foi reconhecida pelo legislador brasileiro, que, reunido em Assembleia Constituinte, a fez constar na Carta Magna como fundamento do Estado Democrático de Direito. No entanto, o conceito de cidadania também foi sofrendo alterações ao longo do tempo a partir das transformações sociais sofridas de forma geral.

A cidadania não apresenta um conceito estático, mas é resultado de um complexo processo de evolução das relações humanas. Nesse sentido, traçar uma definição completa para a expressão cidadania é uma tarefa árdua por sua complexidade, uma vez que seu significado não é único – é pluriforme (MARTÍN,

³³ A Resolução nº 125 do CNJ pode ser consultada no portal eletrônico do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) através do endereço eletrônico: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos- adm?documento=2579>>

2005) – e, por essa razão, depende da abordagem teórica e do momento histórico a ser observado (VIEIRA, 2013).

Segundo Martín (2005) a cidadania é resultado de um longo processo histórico que segue em constante evolução, tendo início no ocidente a partir do século XVIII, especialmente em decorrência da conquista dos direitos civis expressos na igualdade ante a lei e na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, afirmando-se no século XIX com o marco do sufrágio universal e, finalmente, impondo-se no século XX a partir da conquista dos direitos econômicos e sociais.

A cidadania tem sua origem na Grécia e Roma antigas, onde a noção de cidadão assumia um contexto dessemelhante à concepção moderna haja vista que era extremamente limitada, não se traduzindo em uma sociedade de iguais. A Grécia Clássica não apenas imprimia vínculos de cidadania excludentes, como também só era viável pela própria desigualdade. Do palco decisório da democracia dos Antigos, participavam apenas os homens com mais de 21 anos. Excluía-se as mulheres, os estrangeiros (não apenas aqueles não nascidos em Atenas, mas também os nascidos em Atenas, mas filhos de estrangeiros) e os escravos (ZEIFERT; 2004, DAHL; 2012)

Ainda assim, historiadores, sociólogos, filósofos, juristas e cientistas políticos são uníssonos ao destacar as características de um povo que provou estar à frente de seu tempo face ao pioneirismo – no tocante à forma de organização sociopolítica adotada – mesmo diante dos limites estreitos que o conceito de cidadania impunha. Isso porque, afinal, ainda que hoje sejam apontadas falhas em relação à concepção moderna de democracia, a experiência grega desnuda-se como uma espécie de germe da participação coletiva no governo, a democracia. Para Held (1995) a democracia ateniense se caracterizava por um compromisso generalizado com o princípio da virtude cívica. A dedicação à cidade-estado republicana e a subordinação da vida privada aos assuntos públicos e ao bem estar geral.

Os cidadãos gregos tinham a política como uma ciência superior, detentora de caráter fundamental para qualquer organização social e responsável por inquestionáveis reflexos sobre a vida dos indivíduos pertencentes àquela sociedade. A política era uma arte, a arte de governar a *polis*³⁴. Valorizavam a administração da

³⁴ A *polis* era a cidade-estado grega, um aglomerado urbano dotado de certa independência política e econômica no qual se concentrava a vida pública de um pequeno território geralmente protegido por

coisa pública, o que se desenvolvia por meio de intensos e acalorados debates políticos quanto a assuntos que afetavam a comunidade. Manifestavam extraordinária consciência sobre a importância e o significado da palavra liberdade em tempos marcados pelo despotismo e pela tirania (SCHILING, 1998).

Tamanho o grau de politização de parte dos cidadãos gregos e da importância atribuída por eles à participação social que, em especial, na cidade de Atenas, havia o entendimento de que a pessoa que não participasse dos negócios públicos não teria utilidade para a sociedade. O cidadão ateniense entendia a participação na vida pública enquanto o bem supremo a ser almejado por um homem, sendo a cidadania o grande objetivo do ateniense, eis que, à medida que assegurava uma participação efetiva na vida pública, acabava por garantir direitos (ZEIFERT, 2004).

No final do século XVIII, a partir da Revolução Francesa a cidadania passa a receber novos traços mais próximos de como apresenta atualmente, muito embora a cidadania francesa pós-revolução não se constitua em uma noção estritamente moderna (MARTÍN, 2005), diferença que decorre da diferenciação que o ideal jurídico burguês traçou entre o homem e o cidadão no momento histórico da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789.

Durante muito tempo a cidadania esteve conectada à obtenção cumulativa e sequencial de direitos e se relacionava diretamente com a ideia de status de pertencimento a uma coletividade por um indivíduo. Nesse sentido, ser cidadão de determinada nação era condição especial de status social que conferia ao indivíduo o respeito aos direitos e obrigações pertinentes ao status (MARSHALL, 1967).

Naquele momento histórico restou plenamente caracterizada a questão do status vinculado à cidadania, eis que a expressão direitos do cidadão continha uma conotação individualista de manifesta tutela ao cidadão francês.

Porém, na modernidade o status social deixa de ser um limite vitalício intransponível, permitindo a migração dos indivíduos a partir de fatores econômicos ou institucionais. Nesse viés, por mais complexo que possa parecer o conceito de cidadania não há como negar sua ligação intrínseca com o princípio democrático, sendo que, inclusive, foi a própria evolução e consolidação histórica da democracia no mundo passou a dar novos contornos à cidadania.

uma fortaleza. Era também um sistema de vida para uma determinada sociedade, consistindo, portanto, em um modo de formar e moldar os cidadãos gregos a ela inseridos.

A cidadania – agora vista em um sentido muito mais amplo do que o de mera titularidade de direitos políticos – pode ser vislumbrada como foco para onde converge a soberania popular, isso porque reconhece os indivíduos como pessoas integradas na sociedade estatal, qualificando os participantes da vida do Estado, condicionando o funcionamento do próprio Estado à vontade popular. Nesse mesmo viés, consoante Garapon (1996), a cidadania nada mais é do que o vínculo de ligação com os demais indivíduos de uma sociedade, que não possuem rosto, mas que participam de uma mesma comunidade política voltada para um objetivo comum.

Assim, a cidadania, de forma sucinta, pode ser definida como a consciência do indivíduo quanto ao seu pertencimento à sociedade estatal como titular de direitos fundamentais e deveres para com os demais cidadãos e com a coletividade, da dignidade como pessoa humana de todo grupo social, bem como da sua integração participativa no processo do poder em prol do grupo.

A cidadania no Brasil se assemelha em parte ao modelo de cidadania alemão, isso porque o movimento da cidadania no país ocorreu de cima para baixo, tendo no Estado o agente de sua criação e consolidação, nos moldes como ocorreu na Alemanha (CARVALHO, 2001). Entretanto, ainda que algumas características do movimento sejam comuns, ambos os modelos acabam se distanciando por possuírem diferenças preponderantes.

Na Alemanha a cidadania encontra lastro na forte identidade nacional, além da tradição de obediência às leis, fatores que são muito frágeis no contexto cultural brasileiro marcado pela grande desigualdade, altos índices de desemprego, taxa significativa de analfabetos e semianalfabetos, bem como a precariedade da prestação de direitos sociais essenciais ao cidadão como, por exemplo, saúde, educação, segurança pública e até mesmo saneamento básico.

Para que se possa entender a cidadania brasileira é preciso remontar à época da colonização, pois os traços até hoje existentes remontam à herança portuguesa e sua relação com a colônia. A sociedade era escravocrata, a economia baseada na monocultura em grandes latifúndios, o Estado absolutista caracterizado pela promiscuidade entre público e privado, além da precariedade da educação que resultava no elevado percentual de analfabetismo da população. O Estado absorveu seletivamente os cidadãos e estes buscaram o Estado por interesses particulares.

Além disso, a inversão³⁵ na consolidação dos direitos – primeiro direitos sociais, depois políticos e, por fim civis – resultou em um ônus social quanto à questão da desigualdade econômica e também para a construção da cidadania e acesso à justiça (CARVALHO, 2001).

Ocorre que a realidade atual descortina o evidente distanciamento entre a sociedade civil e suas instituições representativas, situação que decorre da desconfiança ou decepção dos cidadãos em relação aos órgãos políticos. A solidariedade social entre os cidadãos é subvalorizada em um contexto marcado por um sistema capitalista que leva a concorrência a níveis extremos. A justiça social é, muitas vezes, deixada em um segundo plano. Nesse cenário os direitos humanos reclamam uma nova forma de proteção e exigem novas vias para que se observe a justiça (MARTÍN, 2005).

Nessa perspectiva e, recordando o fato de que as questões concernentes ao acesso à justiça não podem ser consideradas unicamente sobre o viés dos estreitos limites dos órgãos judiciais, eis que tal direito fundamental não reside apenas na mera possibilidade de levar os conflitos à apreciação do Poder Judiciário, mas em tornar viável ao cidadão o acesso a uma ordem jurídica e social justa (WATANABE, 1988) por sua amplitude o direito de acesso à justiça concretiza uma característica transformadora, dada essa perspectiva cidadã calcada na premissa basilar da justiça social *latu sensu* na qual ao indivíduo é viabilizada a possibilidade de efetivar o exercício pleno da cidadania.

Por essas razões a acessibilidade à uma ordem jurídica e social justa simboliza o exercício de cidadania e da democracia, viabilizando que os atores sociais abandonem uma situação de inércia, de total dependência do Estado, em busca da satisfação de seus direitos, resolvendo por si mesmos – ou mediante a jurisdição estatal – seus conflitos.

O sentimento de empoderamento social daí decorrente ocasiona uma conscientização do indivíduo, construindo uma relação sólida com seus pares na sociedade bem como com o Estado, o que possibilita uma transformação

³⁵ Aqui se usa o termo “inversão” considerando a estrutura de consolidação de direitos concebida por Marshall (1967), pois no Brasil a trajetória dos direitos não foi idêntica àquela ocorrida no caso inglês, seja quando analisada sua sequencia lógica quanto sua cronologia. Contudo, destaca-se a necessidade de não limitar o entendimento sobre a construção da cidadania tendo como base exclusivamente a perspectiva inglesa.

sociocultural fundamentada na participação. Nesse viés a cidadania resta fortalecida.

Todavia, se de um lado a ligação intrínseca havida entre cidadania e acesso à justiça é interdependente e está fortemente conectada, de outro o Estado – que se constitui na figura responsável pelo cumprimento do direito – notoriamente encontra grandes dificuldades em fazê-lo cumprir, muitas vezes falhando em exercer seu mister de garantir uma existência digna à coletividade. Diante disso, nos últimos anos “o homem, chamado de cidadão, está preso nas mãos do Estado, sem condições de exercer a cidadania plenamente” (CAOVILLA, 2003, p. 36).

É fato notório que a população brasileira de baixa renda encontra inúmeros obstáculos e dificuldades para concretizar seu acesso à justiça, que cada vez parece mais distante justamente dos pobres e oprimidos que mais dela precisam para a tutela de seus direitos (CAOVILLA, 2003). No Brasil o judiciário acabou por se tornar elitista face aos custos elevados e morosidade, “quase sempre ocultado pelo pseudoneutralismo e pelo formalismo pomposo” (WOLKMER, 2015, p. 134), fatores anteriormente já abordados nesse capítulo e que quase inviabilizam a acessibilidade a uma ordem jurídica e social justa.

Isso porque, assim como outros direitos fundamentais, o acesso à justiça é primordial à efetividade dos Direitos Humanos, tanto na esfera da ordem jurídica estatal como supraestatal, pois todo cidadão possui a necessidade de encontrar as ferramentas adequadas para a garantia de seus direitos (BARACHO, 1995), ademais, tendo se revelado o espaço mais autêntico para o exercício da verdadeira cidadania (SILVA, 1996), o direito do acesso à justiça passou a se constituir em um de seus principais sustentáculos. A efetivação da justiça traduz o exercício pleno da cidadania, constituindo-se em um dos maiores princípios pelo qual o homem aspira, pois reflete na garantia fundamental de uma ordem de valores essenciais ao ser humano (CICHOCKI NETO, 1998).

As constantes transformações sociais culminaram em um momento histórico no qual não havia alternativa senão ponderar acerca da viabilidade da manutenção das estruturas tradicionais até então utilizadas. Foi preciso avaliar não apenas o fenômeno social, mas também a multiplicidade de novas demandas provenientes da coletividade, iniciando-se então um processo capaz de promover a adequação do ordenamento jurídico vigente no país, seja promovendo a tutela de novos direitos,

seja reestruturando o processo judicial, seja pela implementação de políticas públicas capazes de oferecer alternativas à jurisdição estatal, tão eficazes ou mais, no cumprimento do mister de garantir o direito fundamental de acesso à justiça.

Nesse cenário, dentre os desafios com os quais o Direito brasileiro vem se deparando nos últimos anos, um dos principais é o de encontrar alternativas que resolvam ou amenizem o problema do esgotamento do judiciário. Dentre as políticas públicas implementadas para atingir tal objetivo podem ser citadas a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça e a Lei nº 13.140/2015 – conhecida como Lei da Mediação³⁶ – ambas essenciais à discussão que permeia o presente estudo e que serão aprofundadas no último capítulo.

Para Caovilla (2003), formas mais rápidas, práticas e eficazes de acesso à justiça são capazes de inserir o cidadão no processo através de sua participação, pela qual adquire o sentimento de pertencimento e utilidade à sociedade à medida que é capaz de prestar sua parcela de colaboração não apenas para a resolução de seu conflito, mas para um mundo melhor para a coletividade.

Diante dos fatores acima aduzidos, é inegável que a ampliação do acesso à Justiça no Brasil resulta em uma contribuição ímpar no sentido da ampliação do espaço público, fortalecendo a cidadania e a democracia. E é exatamente essa cidadania que clama por soluções alternativas à jurisdição estatal e que sejam capazes de contribuir para a garantia fundamental do acesso à justiça através de soluções satisfatórias para ambas as partes envolvidas e que possam atingir o objetivo precípua de promover a pacificação social. Quando se fala em acesso à justiça, se deseja uma justiça competente, diligente, acessível a todos os cidadãos e em condições de ofertar resposta imediata às demandas, por fim, uma justiça apta a atender a uma sociedade em constante mudança, que almeja como premissa básica, a justiça social.

Perpassada essa etapa de contextualização quanto à inserção do direito ao acesso à justiça sob a égide dos Direitos Humanos e cidadania, é possível avançar para o próximo capítulo, que abordará o resultado do desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) na sociedade, a efemeridade e complexidade das relações em rede e a necessidade de tutela de novos direitos, as

³⁶ O inteiro teor da Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014 está disponível no endereço eletrônico <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>.

primeiras duas décadas da internet no Brasil, assim como as expectativas jurídico-sociais para os próximos anos em termos de políticas públicas de inclusão digital.

3 A SOCIEDADE EM REDE E O BRASIL NA ERA DIGITAL

A humanidade desenvolveu a expressão oral há pelo menos cinco milhões de anos. Muito tempo depois, há cerca de 3.500 anos, desenvolveu sua forma escrita, aperfeiçoada há 500 anos pelas máquinas de reprodução de textos. Mas foi apenas no ano de 1969 que a expressão digital foi introduzida, ano que ficou marcado na história pelo envio da primeira mensagem de e-mail, originada do laboratório de pesquisa da Universidade da Califórnia para a Universidade de Stanford.

A mensagem foi transmitida no dia 29 de outubro de 1969 graças a uma rede à época chamada de *Arpanet* (*Advanced Research Projects Agency Network*) e que pertencia ao Departamento de Defesa norte-americano. A *Arpanet* foi a precursora da internet³⁷ e se apresentava como uma garantia de comunicação entre militares e cientistas em um período marcado como o ápice da Guerra Fria. A troca de informações ocorria, normalmente, apenas entre dois computadores, no entanto o sistema prometia restar intacto mesmo em caso de bombardeio (BRITO, 2013).

Nos primeiros anos da década de 80 do século XX, a *Arpanet* se difundiu no âmbito acadêmico norte-americano, tendo gradativamente alcançado expansão internacional para outros países, como, por exemplo, Dinamarca, Holanda e Suécia. A partir da expansão mundial do uso do novo sistema de comunicação, passou a ser utilizado o nome internet como uma abreviação para o termo *internetworking*.

Apenas no ano de 1987 foi liberado o uso comercial nos EUA e, em 1992 começaram a surgir os primeiros provedores de acesso à internet naquele país. Nesse mesmo ano, o Laboratório Europeu de Física de Partículas (CERN) criou a *World Wide Web*³⁸ (www) – também chamada apenas de *web* –, que passou a viabilizar a disponibilização de informações ao alcance de qualquer usuário.

A partir desse momento a difusão da rede cresceu em escala exponencial, chegando a um número cada vez maior de residências. Atualmente, a escrita cursiva inclusive já deixou de ser utilizada na alfabetização em alguns estados norte-americanos, que passaram a adotar tão somente o alfabeto gráfico.

³⁷ Apesar do termo internet, como um sistema global específico de redes de IPs interconectados, ser um nome próprio, essa pesquisa adota a utilização da palavra com letra inicial minúscula eis que assim foi utilizada por todo o mundo desde sua criação.

³⁸ Os termos internet e *World Wide Web* são frequentemente usados como sinônimos, porém, a internet é uma rede mundial de computadores que hoje conecta milhões de dispositivos eletrônicos, enquanto a *World Wide Web* é apenas um dos muitos serviços que funcionam dentro da internet.

No Brasil, universidades federais como a UFRGS e UFRJ se conectaram à rede no ano de 1989, sendo que a Fapesp (Fundação de Amparo à Pesquisa de São Paulo) foi interligada em 1990. No entanto, a exploração comercial somente foi liberada no país em 1995.

Veja-se que, apesar de sua criação estar voltada para motivos bélicos ligados à polarização mundial havida após a Segunda Guerra Mundial e do papel decisivo do financiamento militar que fomentou os primeiros estágios da indústria eletrônica nas décadas de 40 a 60 do século XX, o progresso tecnológico adquiriu relevância somente no início dos anos 70 do mesmo século, eis que não estava somente relacionado ao referido confronto armado, mas também ao surgimento de uma cultura de liberdade, inovação individual e iniciativa empreendedora oriunda do espírito libertário dos movimentos norte-americanos dos anos 60 do século XX (CASTELLS, 2013).

Atualmente, a internet é utilizada em todo o mundo como ferramenta de comunicação, diversão, educação, informação e trabalho. A comunicação de massa faz as pessoas sentirem-se, de alguma forma, cidadãos de um mundo em mutação (SOARES, 2007). Ocorre que mediante a inserção, aprimoramento e expansão dessa e de outras ferramentas colocadas à disposição do homem por força do surgimento de tecnologias da informação e comunicação (TICs³⁹) inovadoras, é evidente que a vida em sociedade atravessa um cenário de transformação, que acabou por extrapolar a esfera meramente econômica, atingindo sobremaneira o prisma social – a forma como as pessoas vivem e se relacionam e até mesmo sua cultura.

Através do advento das novas TICs, ofereceram-se ao indivíduo uma variada gama de oportunidades concretas para a melhoria de sua condição de vida, seja por meio da comunicação instantânea e que não encontra limites na distância, no acesso a determinados serviços e programas de governo, seja através das ferramentas eletrônicas desenvolvidas pelos bancos, ou até mesmo o acesso às facilidades do comércio eletrônico, que inclusive possibilitou a redução dos preços quando comparados aos praticados no comércio tradicional, ou seja ainda pela

³⁹ As TICs podem ser conceituadas como um conjunto de recursos tecnológicos que, integrados entre si, proporcionam, por meio de hardwares, softwares e telecomunicações, a automação e a comunicação de vários processos de trabalho. As TICs ainda representam as tecnologias utilizadas para o aprimoramento dos processos produtivos, governamentais, científicos e educacionais, incluindo-se a internet, as redes sem fio (*wi-fi*), telefones celulares e outros meios de comunicação.

possibilidade de uma maior participação comunitária e política. É a chamada sociedade em rede.

Segundo Castells (2006), a sociedade em rede corresponde a uma estrutura social baseada em redes operadas por TICs fundamentadas na microelectrónica e em redes digitais de computadores que geram, processam e distribuem informação a partir de conhecimento acumulado nos nós dessas redes.

A comunicação em rede transcende as fronteiras, a sociedade em rede é um fenômeno global lastreado redes globais. Sua lógica alcança os diversos países de todo o planeta e se difunde através do poder integrado nas redes globais de capital, bens, serviços, comunicação, informação, ciência e tecnologia.

Hoje a sociedade transita no que pode ser chamado de era digital, eis que os computadores e a inteligência artificial cada a cada dia galgam um espaço maior para afixar sua importância e até mesmo essencialidade na vida humana. Os resultados desse processo de transmutação são incontestes, eis que provocaram sensível transformação no cenário social mundial.

Há um mundo *on-line* em ascensão e um mundo *off-line* em declínio, no entanto, a humanidade atravessa um momento histórico ímpar no qual esses dois mundos coexistem, causando sensível desconforto, pois o que era previsível, linear e sólido, transformou-se em no imprevisível, sinuoso e líquido. Hoje parece haver tão somente duas opções das quais apenas uma é possível escolher: modernizar-se ou perecer.

A chamada realidade virtual é, na verdade, pura e simplesmente uma realidade reconfigurada. Quando analisada a evolução da comunicação humana resta evidente que, a cada uma de suas etapas, o lapso temporal reduziu drasticamente, o que torna possível estimar que em um curto prazo de 50 a 100 anos a Sociedade Digital já poderá se apresentar obsoleta e em fase de substituição por uma Sociedade Pós-Digital cujas características sequer podem ser previstas (LONDON, 2013). No mesmo sentido há quem defenda que em sua primeira onda de conhecimento, a informação dobrava a cada 150 anos, na segunda onda, a cada 50 anos. Na terceira onda, iniciada em 1950, o período caiu para dez anos, sendo que as projeções para 2020 indicam que o conhecimento deve dobrar no mundo a cada 73 dias.

Nesse cenário de avanços vertiginosos adquire relevante destaque a importância de analisar a mudança estrutural que a sociedade mundial perpassa nos últimos anos, o que agrega uma conotação especial quando o assunto é o direito fundamental do acesso à justiça e a busca por novos instrumentos para o tratamento dos conflitos havidos na sociedade. Sobretudo pelo fato de que as redes ainda são seletivas e conseguem, simultaneamente, comunicar e não comunicar.

Ao passo que a sociedade em rede se difunde por todo o mundo, não inclui todas as pessoas. Na verdade, no início do século XXI ela ainda excluía a maior parte da humanidade, muito embora toda a humanidade seja por ela afetada (CASTELLS, 2006).

Assim, para que se possa compreender melhor o conjunto de fatores e ferramentas que levaram ao fenômeno conhecido como sociedade em rede, cabe abordar com maior profundidade temáticas pertinentes ao assunto, como a internet e as novas tecnologias de compartilhamento e interconectividade, o fenômeno da convergência das mídias e a internet das coisas, os reflexos no comportamento social e nos relacionamentos entre os indivíduos, a inserção e expansão da internet no Brasil, bem como as perspectivas futuras consubstanciadas não apenas em projeções doutrinárias, mas em projetos de lei já em tramitação e que possam ampliar a acessibilidade digital no país. É nesse formato que o presente capítulo está estruturado de modo a edificar o segundo pilar que permitirá, no quarto e derradeiro capítulo, apresentar uma hipótese viável ao problema percorrido nessa pesquisa.

3.1 O desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs): a sociedade em rede

Não há exagero em estabelecer um paradigma de magnitude que possa dimensionar a relevante influência das novas TICs na sociedade mundial equiparando ao marco histórico da Revolução Industrial o fenômeno da Revolução Digital iniciada na segunda metade do século XX e que igualmente deu novos rumos ao desenvolvimento e evolução da humanidade, bem como de suas relações sociais.

As novidades introduzidas na modernidade pela globalização⁴⁰ – que rompeu com a barreira das fronteiras geográficas que impunham certos obstáculos econômicos e/ou culturais à inter-relação entre os indivíduos – decorrem das transformações instaladas pela terceira revolução industrial, resultante de sensíveis avanços nas áreas da informática, da microeletrônica e das telecomunicações (GRAU, 2011). Esse fenômeno que chamamos globalização não passa de outra maneira de nos referirmos à sociedade em rede, ainda que de forma mais descritiva e menos analítica do que o conceito de sociedade em rede implica (CASTELLS, 2006).

Não há mais como negar que nos dias de hoje a presença da internet na vida humana se reveste de um nítido caráter de irreversibilidade, afinal, a utilização massiva e a dependência dos diversos serviços e facilidades oferecidos pelo ambiente em rede em todas as áreas do conhecimento modificaram radical e definitivamente o comportamento humano (LEONARDI, 2012).

Segundo Castells (2013) a sociedade contemporânea consiste em uma sociedade informacional⁴¹ – também chamada sociedade da comunicação⁴² – na qual estaria presente o atributo de uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se fontes fundamentais de produtividade e poder. Entretanto, ainda que os avanços tecnológicos estejam diretamente ligados a essa nova estrutura social, não é a tecnologia que determina a sociedade, mas a sociedade que determina as tecnologias que serão desenvolvidas e a melhor forma de utilizá-las.

⁴⁰ No tocante à expressão globalização a pesquisa a utiliza em seu sentido amplo, ou seja, considera tanto o aspecto econômico como o cultural, contextualizando o primeiro e dando ênfase ao segundo eis que a influência havida na interconectividade das culturas assume relevante importância no contexto do tema aqui problematizado. Identifica-se a importância de desvincular a globalização de uma análise crítica rasa e meramente econômica relacionada ao ideal de sociedade voltada unicamente para o consumo e acúmulo de riqueza a qualquer custo, pois, como afirma Avelãs Nunes (2012, p. 184) “o que está mal na globalização atual é o neoliberalismo que a alimenta, a estrutura dos poderes em que ela se apoia, os interesses que serve, não a revolução científica e tecnológica”.

⁴¹ Castells (2013) justifica sua opção pela expressão *Sociedade Informacional* em detrimento de *Sociedade da Informação*, pois aquela não consiste apenas na sociedade em que a informação se encontra no seio das discussões ou cujo conhecimento se transformou no principal fator de produção na contemporaneidade, mas a sociedade na qual está presente um modo específico de organização social, por meio do qual, a geração, processamento e transmissão da informação se transformam nas fontes fundamentais de produtividade e poder em razão da nova realidade tecnológica desenvolvida ao longo das últimas décadas.

⁴² A expressão sociedade da comunicação aparece algumas vezes como sinônimo de sociedade da informação, ou ainda como uma etapa que a sucedeu, no entanto a utilização de uma ou de outra nomenclatura perde a relevância à medida que o contexto no qual existiam acaba superado. Conforme assevera Martín-Barbero (1996) o paradigma informacional vem para substituir o paradigma comunicacional.

Importa destacar que a informação sempre teve grande relevância no desenvolvimento sociocultural da humanidade, especialmente na sociedade contemporânea, quando é reconhecida como elemento estrutural capaz de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo e na sociedade (Freire, 2006). O Estado Democrático de Direito está baseado no direito à informação, eis que a informação consiste no princípio da cidadania e na condição fundamental para a adequada observância dos Direitos Humanos. Para que a cidadania se perfectibilize é preciso incentivar a participação do indivíduo em sua comunidade, bem como garantir a ele o acesso aos direitos de forma igualitária (RADDATZ, 2012).

Além disso, o acesso à informação precisa ser entendido não somente como um direito em si, mas também como um direito de meio através do qual uma gama de variados outros direitos também poderá se efetivar através dele (GENTILLI, 2005). Isso é possível, especialmente através das TICs, que transformaram a informação em uma eficaz porta de acesso a outros direitos, pois o acesso do cidadão aos mais variados conteúdos através da rede pode assegurar a consecução de outros direitos, viabilizando uma condição de igualização dos sujeitos.

Ao abordar a comunicação e o direito à informação, há um viés que não pode ser esquecido: o educacional. A comunicação é fundamentalmente educação, tanto é que existem inúmeros estudos de novas propostas pedagógicas que utilizam recursos tecnológicos modernos e técnicas da comunicação no sentido de viabilizar e facilitar a aprendizagem aos alunos através da inter-relação entre comunicação e educação nos processos de educação formal, não formal e informal (PERUZZO, 2007). Nesse viés, as novas TICs igualmente apresentam um cenário ímpar, eis que juntamente com a informação e a diversão, a educação é uma das principais funções da mídia digital, pois informar também é formar cidadãos. Por isso, há uma necessidade cada vez maior de criar campos de diálogo voltados à formação de conhecimento crítico e criativo.

Canalizar as potencialidades do ambiente online para a emancipação dos cidadãos também consiste em fomentar um conjunto de ações relativas ao planejamento e implementação de processos, programas e produtos que tenham como objetivo a criação e o fortalecimento de espaços comunicativos, sejam eles formais ou informais, que desenvolvam atividades de ensino e aprendizagem.

É notória a importância de potencializar o espaço das escolas, utilizando-se dos meios eletrônicos para uma melhor construção do conhecimento como o início de uma realidade concreta de aproximação da educação com as novas TICs, tomando proveito dos benefícios oferecidos pela internet com o objetivo de favorecer a apropriação do saber em uma sociedade conectada.

Afora a área educacional, a interface digital também expandiu o campo do visível e trouxe em seu caráter inovador a diversificação, facilitação e a transmissão das informações de forma instantânea e ampla (LÉVY, 1993). Diversos dos avanços obtidos decorreram dos mais variados fatores, inclusive vinculados à criatividade e iniciativa empreendedora, ou seja, o processo de inovação científico-tecnológica decorre de um complexo padrão interativo pertencente a uma determinada sociedade. Nessa razão, tecnologia é sociedade, pois a sociedade não pode ser entendida ou representada sem as ferramentas tecnológicas por ela desenvolvidas (CASTELLS, 2013).

Contudo, é inegável que esse novo paradigma social sedimentado no informacionalismo dilata sua amplitude em escala diretamente proporcional à utilização e expansão em larga escala das TICs. Assim, está intrinsecamente relacionado ao fluxo de ampliação da globalização, no tocante ao aspecto cultural relacionado a essa nova conjuntura social na qual está bastante presente o fomento à construção e difusão da informação em nível global.

Nesse dualismo entre informação e conhecimento, consoante Lévy (1998), o conceito de sociedade informacional proposto no final do século XX cede lugar ao que se denomina como sociedade do conhecimento. A sociedade atravessa um momento no qual a economia está baseada na gestão do conhecimento, tornando necessário que os indivíduos sejam preparados como seres responsáveis e criativos, pois se nossas sociedades contentarem-se em ser inteligentemente dirigidas, com certeza falharão em seus objetivos. Para ter alguma chance de viver melhor, elas devem se tornar inteligentes na massa.

As novas TICs deram origem ao que hoje se conhece como cibercultura, expressão que se traduz em uma nova forma de vivenciar, comunicar e agir que alterou irreversivelmente a percepção do espaço e as formas de interatividade com o meio social.

Consoante ensina Castells (2006), o mundo atravessa uma etapa de transformação estrutural em um processo multidimensional associado à emergência desse novo paradigma tecnológico lastreado pelas TICs, que começaram a tomar forma e se difundiram de modo desigual por todo o planeta e que colocam a sociedade humana em um cenário de transição que vem afetando e modificando a forma como as pessoas vivem e se relacionam umas com as outras.

Na década de 70 do século XX as bases materiais da sociedade já se organizavam lastreadas no já referido contexto estrutural do informacionalismo (Castells, 2013). As novas TICs começaram a surgir e, ao passo que se difundiam, produziam um impacto cada vez maior sobre as formas de produção de conhecimento, de tal modo, que a cultura e a sociedade acabaram se transformando sobremaneira em abrangência global. Evoluiu-se, portanto, da era massificada para a era da informação e da comunicação, onde prevalece uma quantidade incomensurável de informações em fluxos permanentes.

A comunicação interpessoal se tornou a base do conhecimento, da velocidade das crises sociais, dos comportamentos em cadeia e planetários, da decadência dos sistemas de representação social e de seus controles, cada vez mais ineficazes e inúteis (LONDON, 2013).

Todavia, em razão desse inovador ambiente virtual – que Castells (2013) denomina virtualidade real⁴³, eis que cada vez mais as relações havidas através da internet assumem características que se sobrepõem aos relacionamentos mantidos no meio tradicional ou físico – se desenham novos conceitos como ciberespaço⁴⁴ e cibercidades, que, dentre outros tantos, levam à configuração de uma sociedade digital. Os indivíduos integraram as tecnologias em suas vidas, conectando a realidade virtual com a virtualidade real e vivendo em várias formas tecnológicas de comunicação, articulando-as conforme as suas necessidades.

Este novo modelo social, que pode então ser chamado de sociedade digital, é o ponto de partida para a compreensão dos movimentos do cidadão no contexto econômico, político e sociocultural. Impulsionada pela globalização econômica e

⁴³ Assevera Castells (2013) que os avanços tecnológicos fizeram com que o espaço e o tempo tomassem novas dimensões. Assim, ao espaço de lugares é acrescido o espaço de fluxos, e o tempo passa a ser multiplexado (atemporal), eis que passado, presente e futuro podem interagir numa mesma mensagem, em um mesmo canal, afastando a ideia de realidade virtual e trazendo à baila uma nova cultura: a cultura da virtualidade real.

⁴⁴ Segundo Lévy (1999, p 58) o termo ciberespaço constitui um espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e da memória dos computadores.

cultural, a nova realidade abre espaço para as diferentes vertentes ideológicas, associações cívicas e organizações políticas, apresentando novas formas de mobilização, que extrapolam os níveis geoterritoriais.

A influência das novas TICs nas interações sociais, que ocorre especialmente através de tecnologias móveis como telefones celulares, smartphones e tablets, fez com que as pessoas procurassem se adaptar aos novos tempos, fazendo uso da rede como instrumento para a construção de novos padrões de interação, criando, assim, formas novas de sociabilidade e novas organizações sociais (RECUERO, 2009). Na realidade as tecnologias móveis, cada vez mais disseminadas resultaram em uma meteórica quantidade de indivíduos que ingressaram no ambiente virtual, especialmente em razão da facilidade de sua utilização e do novo formato de interação social proposto pelo ciberespaço (CASTELLS, 2003).

Certamente, o principal instrumento pelo qual essa latente mutação se inseriu no prisma social foi a criação da rede mundial de computadores – *world wide web* –, mais comumente conhecida como internet, ainda que verdadeiramente não se tratem de sinônimos perfeitos como foi visto. Afinal, a internet indubitavelmente representa um dos principais avanços tecnológicos da humanidade, atualmente servindo de ferramenta para uma infinidade de áreas, desde as ciências humanas até as exatas.

A internet, com absoluta certeza, representa um dos principais avanços tecnológicos da humanidade, fato que se comprova pela expansão e popularização dessa ferramenta eletrônica no cotidiano da vida humana e que decorre em grande parte da responsabilidade pela inserção da sociedade mundial em um contexto de transformação socioeconômica.

Na realidade, a internet foi idealizada com o objetivo de ser apenas um mero espelho que pudesse refletir as relações sociais – servindo como suporte eletrônico capaz de viabilizar o compartilhamento de documentos e pesquisas, a comunicação em geral e, conseqüentemente, a interação entre as pessoas de todo o mundo –, passou a ser utilizada muitas vezes como fonte primária das relações humanas.

Assim, a ideia inicial demonstrou estar equivocada e, a partir da contínua ampliação da rede e a adesão de um número exponencialmente maior de usuários, as interações sociais, que se desenvolveriam na *web* de modo complementar e apenas em um segundo plano, acabaram por assumir uma condição de

protagonismo na vida das pessoas, não sendo raros os casos em que passou a ser utilizada em primeiro plano ou até mesmo como fonte quase que exclusiva do contato de uma pessoa com o meio social (LEONARDI, 2012).

Consoante assegura Bitelli (2014) a internet será muito mais presente na vida humana do que se pode imaginar hoje, e as possibilidades serão infundáveis. Já é possível transmitir informações e arquivos entre dispositivos diversos, porém conectados entre si através da internet, ou ainda entre aqueles que compartilham a mesma rede *wi-fi*. É a chamada Internet das Coisas⁴⁵ – que atualmente já está equipada em aparelhos eletrônicos como smartphones, smartvts, tablets, impressoras, relógios e até mesmo geladeiras. Estima-se que até o ano de 2020 haverá aproximadamente 50 bilhões de terminais conectados à internet, o que equivale a aproximadamente de sete a oito aparelhos eletrônicos online por habitante no planeta.

Considerando que essa nova etapa da comunicação mundial conectada, fomentada pela internet, possui o condão de refletir em uma reconfiguração da cultura política dos Estados, eis que a utilização das ferramentas de comunicação, livres de controle da emissão, viabiliza o acesso à informação e a livre expressão dos movimentos sociais, avocando assim o poder de reconfigurar a cultura política contemporânea, favorecendo com isso o próprio Estado Democrático de Direito (LEMOS; LÉVY, 2010), esse mesmo acesso à informação assume o papel de conscientizar o indivíduo quanto aos seus direitos, sobre a possibilidade de postular por eles, buscando o tratamento de seus conflitos, seja pela via extrajudicial ou não, exercendo sua cidadania e quiçá alcançando a almejada justiça capaz de promover a pacificação social.

Outro fenômeno surgido a partir das novas TICs é a convergência midiática, que consiste em uma integração onde dois ou mais tipos de mídia convergem de modo a interagir em apenas um único ambiente. Assim, a convergência pode ser entendida como o fluxo de conteúdos através de múltiplas plataformas de mídia, à cooperação entre múltiplos mercados midiáticos e ao comportamento migratório dos públicos dos meios de comunicação (JENKINS, p. 29).

⁴⁵ A Internet das Coisas consiste na utilização da tecnologia de comunicação de dados em objetos físicos do cotidiano da vida do homem, permitindo que os mesmos sejam monitorados, coordenados ou controlados através de uma rede de dados ou da internet.

Pode parecer um tanto quanto redundante afirmar que os meios de comunicação se constituem nas formas mais importantes de disponibilização e acesso à informação na modernidade, no entanto, especialmente nas últimas décadas, o rápido desenvolvimento e evolução das TICs fez surgir o fenômeno da internet e com ele os conteúdos informativos passaram a circular – no formato multimídia, que abriga linguagens textuais, imagéticas e sonoras no mesmo suporte – de forma muito mais rápida e abrangente (RADDATZ, 2012).

As antigas e novas mídias, agora convergidas em um único espaço global, nada mais são do que uma consequência normal da inclusão digital dos cidadãos originada pela grande expansão das TICs. O acesso cada vez maior a essas mídias viabiliza novas formas de sociabilidade, possibilitando a inserção do indivíduo na comunidade global, favorecendo o direito à informação e fomentando a prática da cidadania.

Essa convergência de tecnologias, que antes trabalhavam separadas principalmente por razões técnicas, foi possível graças ao desenvolvimento da microeletrônica e sua consequente digitalização (ZARAGOZA, 2002), e possibilitou que variados dispositivos de comunicação como, por exemplo, a televisão, o jornal e o rádio – até então concebidos e produzidos com o objetivo de desempenhar tão somente a sua função precípua e indissociável – pudessem passar a funcionar de forma integrada no ambiente web.

Nesse cenário, especialmente no tocante ao direito fundamental de acesso à justiça, a convergência viabilizou a migração de jornais, revistas, rádios e outras plataformas de comunicação para a internet, movimento que indubitavelmente tornou a informação mais acessível ao cidadão, inclusive fomentando a conscientização acerca de seus direitos e deveres. Afinal, se nem todas as pessoas possuem o hábito de ler jornais, ou escutar notícias no rádio, muitas acessam grandes portais de notícias que acabam cumprindo com essa função. Isso sem falar nos portais governamentais no âmbito do poder público, que trazem notícias específicas atinentes aos três poderes, versando sobre políticas públicas, legislação e decisões judiciais.

Porém, a cultura da convergência exige mais do que o mero acesso ao computador pessoal na residência de cada cidadão ou mesmo em seu local de trabalho. A cultura da sociedade digital tornou o ser humano tão dependente da

tecnologia que já não basta o acesso esporádico ainda que diário aos aplicativos eletrônicos, hoje, sente-se a necessidade de estar conectado em tempo integral, o que ampara a crença de que em algumas décadas o ser humano dormirá conectado à rede (LONDON, 2013).

É fato inconteste que a internet alterou de forma relevante a estrutura comunicacional humana. A luta pelo espaço público, havida entre sociedade civil, economia, e Estado – que antes acontecia na mídia –, mudou de lugar, e seus sujeitos, de posições (OLIVEIRA, 2011). Atualmente o espaço público se manifesta no ciberespaço e seus sujeitos – chamados cibercidadãos – são todos os indivíduos que possuam acesso à internet.

Cabe destacar que os desafios da sociedade inserida no mundo digital que a ela se apresenta são os mais variados, incluindo-se dilemas surgidos na seara econômica, cultural, social, legal e, até mesmo, de natureza psicológica, filosófica e ética. Se de um lado surgem inúmeras possibilidades, de outro há uma conexão com perdas múltiplas, sejam elas relacionadas ao desemprego resultante da perda de qualificação profissional e automação, à invasão das individualidades e desconsideração da privacidade, ou mesmo o enfraquecimento do sentido da identidade, em decorrência da profunda intimidação quanto à crescente complexidade tecnológica (WERTHEIN, 2000).

Veja-se que, atualmente, no contexto da sociedade digital o indivíduo é cada vez mais vigiado por câmeras o tempo todo e em todos os lugares, sejam públicos ou privados. A vida parece estar no caminho para se tornar um grande *reality show*⁴⁶ onde a intimidade de qualquer indivíduo está exposta e a monitoração de todas as manifestações e atos é constante e sujeita à avaliação imediata pelos pares.

Em uma realidade na qual novas TICs estão em constantemente desenvolvimento e que a convergência digital das mídias cumpre papel preponderante no alcance da informação ao público em geral, não há dúvida que os avanços tecnológicos serão cada vez maiores e a humanidade precisará se adaptar às inovações dela originadas, buscando a melhor forma de usufruir de sua própria criação.

⁴⁶ Os reality shows foram criados como programas de televisão baseados na vida real, onde os personagens, monitorados por câmeras, tivessem sua vida exposta durante seu cotidiano ou sob determinadas circunstâncias em tempo integral para julgamento pelos telespectadores, com o intuito único de diversão.

O que importa é que as consequências do que é praticado no ambiente virtual são sentidas no mundo real, e precisam de respostas eficientes, por isso, é necessário firmar oposição aos aspectos nocivos produzidos pela tecnologia virtual, responsável por disseminar um simulacro de relacionamento em substituição às relações face a face.

No entanto, essa nova forma de conexão humana, não garante que os indivíduos estejam mais ligados por humanidade nem representa um incremento à solidariedade. Através dessa mesma rede que pode ser utilizada em favor da sociedade que tem se visto inúmeros atos de desrespeito, distanciamento e toda a forma de discriminação, o que Wolton (2013) denomina incomunicação. O que está diretamente conectado à ideia de uma modernidade líquida (BAUMAN, 2004) na qual quase todas as relações possuem um condão de efemeridade e na qual a liberdade de utilização da internet e a fragilidade e exposição dos danos nela introduzidos propiciam esse ambiente ao mesmo tempo de impunidade e exposição da intimidade. É sobre esse viés de complexidade e efemeridade das relações na sociedade digital que o próximo tópico se ocupará em discutir.

3.2 Relações líquidas e exclusão digital na sociedade moderna

O que todas as características dos fluidos mostram é que os líquidos, diferentemente dos sólidos, não mantêm sua forma com facilidade. Os fluidos não fixam o espaço nem prendem o tempo. A humanidade está atravessando uma profunda transformação na qual o contexto geral da modernidade, que poderia ser considerada sólida, passou a se tornar cada vez mais dotada de fluidez. Na modernidade líquida tudo é volátil, suas características marcantes são o desapego, a provisoriedade e o acelerado processo da individualização. É um tempo de liberdade, mas, ao mesmo tempo, de latente insegurança. É nesse ambiente efêmero que a humanidade está inserida, perpassando cenários sociais que apresentam constantes mutações (BAUMAN, 2001).

As relações humanas deixaram de ser tangíveis e a vida em conjunto perdeu consistência e estabilidade. E essas transformações são tão relevantes e tão rápidas que, muitas vezes, quando há um breve sentimento de estagnação no qual o

indivíduo passa a se habituar a uma nova realidade a mesma já começa a novamente se mostrar defasada e em processo de substituição por outra ainda mais moderna. Para Martín-Barbero (1996) a própria ideia de corpo humano cada vez se sustenta menos em sua anatomia e mais em suas extensões e próteses tecnomidiáticas, eis que a cidade informatizada não necessita apenas de corpos reunidos, mas sim interconectados.

A consequência dessa possibilidade de liberdade viabilizada pela volatilidade resulta em uma sensação de impotência sem precedentes, eis que no anseio por esta liberdade, os indivíduos se encontram por sua própria conta e risco em meio ao concreto das cidades. O vizinho passa a ser um desconhecido e a falta de tempo onera sobremaneira a possibilidade de uma relação consolidada pela solidariedade com o outro. Neste contexto, o relacionamento eu-outro é mercantilizado e frágeis laços de afeto têm a possibilidade de serem desfeitos frente a qualquer desagrado das partes (BAUMAN, 2009).

Em outras palavras, as relações sociais havidas através da *web* facilitam e simplificam o ato de conectar ou desconectar. Assim, de acordo com a percepção do indivíduo sobre se aquela determinada relação social lhe pareça favorável ou não, ao simples toque de um botão ele pode simplesmente desfazê-la sem qualquer necessidade de explicações complexas, censuras ou mesmo culpa. Neste cenário de liquidez, os contatos *online* possuem interessante vantagem sobre os contatos *off-line* – expressões aqui usadas como analogia à vida virtual e à vida real, respectivamente –, pois o elo que às une é extremamente mais frágil e por isso a relação menos arriscada.

Entretanto, se há um viés de praticidade e facilidade, sob outro aspecto essa fragilidade nos relacionamentos pode se transformar em uma situação de risco e refletir uma desestruturação das relações sociais, haja vista que as mesmas se tornam extremamente efêmeras. Mais do que isso, a descartabilidade assume uma conotação de característica dos seres humanos e das relações que entre eles se estabelecem. Assim, o sujeito da modernidade líquida se constitui por um sentimento de mal-estar marcado pela aflição, insegurança, depressão e ansiedade, pois se vive na iminência de ser considerado supérfluo (BAUMAN, 1999)

Nesse viés, Wolton (2013) entende que essa nova realidade promovida pelo ambiente em rede resulta na produção de um fenômeno que ele denomina solidões

interativas, no qual, ainda que o indivíduo esteja on-line interagindo com uma ou diversas outras pessoas, ao mesmo tempo ele também estará isolado da sociedade, apenas na companhia de uma máquina ou qualquer outro componente eletrônico que o mantenha conectado ao virtual, bastando um mero comando para que a desconexão rompa os vínculos de interação minutos antes existentes.

Esse fenômeno ocorre porque na sociedade onde os indivíduos estiverem livres de toda e qualquer regra e obrigação, como é o caso das relações havidas no mundo virtual, a prova da solidão é real (WOLTON, 2013), tornando dolorosa e traumática a tomada da consciência quanto à imensa dificuldade atualmente existente em entrar em contato com o outro. Passa a fazer sentido a terceira Torre de Babel, desigual e sem comunicação, da qual trata Warat (2010).

Castells (2006) se manifesta no mesmo sentido ao afirmar que as novas TICs se adaptam perfeitamente na forma de construir sociabilidades em redes de comunicação auto seletivas, ligadas ou desligadas dependendo das necessidades ou disposições de cada indivíduo. Porém, não acredita no desaparecimento da interação face a face ou mesmo no isolamento das pessoas diante de seus computadores, pois a sociedade em rede é uma sociedade hipersocial, não uma sociedade de isolamento, é a sociedade de indivíduos em rede.

Mas o que ocorre é que os avanços da comunicação notoriamente deflagraram uma imensa dificuldade de comunicação entre os indivíduos, isso porque há um sensível descompasso entre a velocidade e o volume de informações aos quais o cidadão possui acesso todos os dias quando comparado à capacidade de se comunicar. Ao tempo em que as informações surgem e se propagam de maneira vertiginosa, a comunicação caminha a passos lentos, pois o homem é um ser complexo.

Para Martín-Barbero (1996), a expansão dessa insegurança nas relações sociais havidas no que ele denomina cidade virtual, em que o anonimato possibilita o não lugar, ou seja, um espaço no qual os indivíduos – assim como afirma Wolton (2013) – estão livres de toda a carga de identidade, interagindo unicamente através da troca de informações ou texto, gera um processo de perda do pertencimento social e a erosão das identidades das quais o indivíduo fazia parte, movimento evidentemente contrário ao sentido de cidadania que cuja proposição da presente pesquisa ousa pretender encontrar meios de restaurar.

Nesse espaço social virtualmente compartilhado, as relações são abertas, fluidas e de livre expressão, contudo, por outro lado, há um movimento humano de controle imediato sobre o que o outro diz. No entanto, ao passo que tal liquidez causa temor, uma utópica sociedade informatizada também causa fascinação, à medida que o desenvolvimento tecnológico parece não ter limites nem sequer aparenta desacelerar, o que poderá resultar em uma contínua alteração de todos os processos que afetam a vida individual e coletiva (WERTHEIN, 2000).

Se as novas tecnologias e as relações efêmeras decorrentes delas conferem um aspecto de insegurança quanto ao futuro da humanidade, já não há mais muito que se possa fazer além de tentar desvendar as possibilidades que se desenham de forma inovadora a cada dia em um cenário de evolução que não parece encontrar limites e que pode ser utilizado em favor da coletividade.

Mas foi principalmente a partir do desenvolvimento dessas novas ferramentas e ambientes tecnológicos a humanidade passou a confrontar problemas de uma amplitude vertiginosa até pouco tempo inimagináveis, afinal, a ciência da tecnologia passou a abrir possibilidades infinitas ao homem, que sequer sabe de que forma ou por que limitar (GARAPON, 1996).

Esses novos espaços públicos virtuais, que por um lado favorecem a interação social através da livre participação em debates, fóruns, redes sociais e até mesmo comunidades virtuais, nas quais o cidadão pode manifestar suas opiniões e desejos, por outro lado também podem ensejar formas de tensão social até então inexistentes, novos conflitos decorrentes de uma nova realidade.

A comunicação havida através da *web* gerou formas diferentes para o estabelecimento das relações sociais à medida que boa parte dos indivíduos acabou por se adaptar aos novos tempos, fazendo uso da rede como instrumento para a construção de novos padrões de interação e, assim, criando formas novas de sociabilidade e novas organizações sociais (RECUERO, 2009), o que certamente resulta em novas perspectivas para a implementação de políticas públicas, mas também em pontos de tensão e em planos de conflito que anteriormente não haviam.

O fortalecimento dos laços sociais, como já foi referido, é essencial ao que nesse estudo se pretende construir, pelo que se faz importante destacar a proposta de Lemos (2004) no sentido de que o ambiente virtual possa ser pensado como

instrumento para o reestabelecimento do espaço público, como um *locus* de promoção da sinergia entre diversas inteligências coletivas. Tal proposta não configura apenas mera utopia, mas sim uma necessária constatação do potencial do ciberespaço e de que é preciso que o poder público perceba as infinitas possibilidades de utilização desse novo espaço de fluxo.

Assim, a ciência da inteligência coletiva poderia fazer uso do potencial agregador da rede para a ampliação das ferramentas de tratamento de conflitos e o consequente fomento ao exercício pleno da cidadania, de forma que os cidadãos pudessem expor seus problemas para a coletividade, incentivando o debate, além da compreensão e tomada de posição política, cultural e social. Cabe lembrar, como já foi percorrido no primeiro capítulo, que a cidadania nada mais é do que o vínculo de ligação com os demais indivíduos de uma sociedade, que não possuem rosto, mas que participam de uma mesma comunidade política voltada para um objetivo comum (GARAPON, 1996).

Todavia, se há todo um movimento de adaptação da humanidade a um novo contexto, é preciso destacar que nem todos os indivíduos já foram inseridos nessa realidade. Afinal, há gerações que estão nascendo já sob o signo dessa nova era provocada pelo advento de TICs cada vez mais avançadas são formadas por cidadãos considerados nativos digitais⁴⁷. No entanto, grande parte da população ainda é formada por imigrantes digitais, ou seja, pertencem a gerações anteriores ao mundo virtual e seus indivíduos, como se fossem estrangeiros em um país desconhecido, além de se encontrarem em um constante processo de adaptação ao novo, não raro passam por imensas dificuldades e obstáculos.

Assim como em muitos países ainda em desenvolvimento a situação brasileira é peculiar e permite a classificação de uma terceira categoria de cidadãos que esse estudo propõe denominar *off-line*. A extrema desigualdade social resulta na existência desse grupo de indivíduos que vive à margem da sociedade, em uma espécie de mundo paralelo. São cidadãos que, apesar de nascerem em um mundo

⁴⁷ Aqui cabe a importante ressalva de que o termo nativos digitais precisa ser utilizado com zelo eis que pode mascarar uma ideia de que a tecnologia é nata às novas gerações. Ocorre que, mesmo que inseridas nesse universo digital nem sempre se pode exigir – especialmente de crianças e adolescentes – uma série de habilidades e competências que não são automáticas e precisam ser aprendidas. Assim, mesmo àqueles considerados nativos digitais é possível ensinar como utilizar melhor a rede.

tecnológico, jamais terão acesso nem às benesses nem aos malefícios que o ambiente em rede oferece.

Apesar de reconhecidamente indesejada e prejudicial, tal situação representa a condição de exclusão social de muitos indivíduos na contemporaneidade, incluindo-se centenas de milhares de cidadãos brasileiros, como se verá no tópico seguinte.

Há uma relação de inclusão para aqueles que gozam de uma vida qualificada e, em contrapartida, de exclusão daqueles que vivem uma vida desqualificada, relegados a uma condição próxima à de banimento (WERMUTH, 2015).

Completamente alijados da sociedade em rede (CASTELLS, 2013) em decorrência de sua condição de miserabilidade e total falta de perspectivas, esses cidadãos compõe o cinturão de pobreza à margem das cibercidades⁴⁸ – consequência normal da inclusão digital originada nas novas tecnologias.

A relevância desta inclusão quando considerado o direito fundamental de acesso à justiça se consolidaria não apenas nas evidentes novas formas de sociabilidade e na inserção do indivíduo na comunidade global – fatores que o mundo virtual possibilita –, mas, especialmente, no tocante ao impulsionamento da garantia do direito à informação, que torna os indivíduos mais conscientes de seus direitos e, conseqüentemente, fomenta a prática da cidadania.

Se ambiente web conecta os cidadãos sem estabelecer fronteiras ou limitar padrões de conduta a serem seguidos nessas novas redes de relacionamento que se constroem e também se dissolvem como se nunca tivessem existido, há também uma relação de dicotomia no que toca ao acesso à informação. Isso porque a sociedade também padece de um sentimento que Wurman (1991) denomina ansiedade de informação, e cujos sintomas se manifestam pela angústia a qual se submetem os indivíduos devido ao excesso de informações recebidas diuturnamente de um sistema tecnológico que avança em velocidade extrema. A escassez de tempo para ler, ouvir ou assistir tudo que é colocado à disposição do homem conectado tem o tornado um ser mais angustiado e infeliz diante da ameaça dessa

⁴⁸ O termo cibercidades corresponde àquelas cidades nas quais a infraestrutura de telecomunicações e tecnologias digitais já fazem parte da realidade dos cidadãos, as cidades contemporâneas que se transformaram ou que estão continuamente se transformando sob a influência das novas TICs. Assim, a cibercidade representa um conceito que pretende colocar acento sobre as formas de impacto das novas redes telemáticas no espaço urbano. A vivência em uma cibercidade foi modificada pelas redes de cabos, fios, fibras, antenas de celulares e pelo espectro de ondas de rádio que permitem a conexão Wi-Fi, entre outras. Surgem novas configurações, redefinindo o espaço público e o espaço privado, como o teletrabalho, a escola online, as comunidades virtuais e os fóruns temáticos planetários (LEMOS, 2004).

quantidade cada vez maior de informação exigir compreensão e entendimento em um caráter de imediatismo que leva à ansiedade.

A hegemonia de um paradigma informacional reflete sobre a dinâmica do urbano fazendo com que se perceba que a cidade deixou de ser apenas um espaço ocupado ou construído para se traduzir também como um espaço comunicacional, ligando entre si os diversos territórios de uma determinada sociedade, bem como a conectando com o mundo (MARTÍN-BARBERO, 1996). Por essa razão é importante analisar o surgimento e evolução das novas tecnologias, em especial a internet, e o fenômeno ocorrido com as mídias que passaram a convergir para os meios digitais e assim atingir um número maior de interlocutores.

Todavia, não se pode esquecer que, ainda que as novas TICs tenham viabilizado essa potencialização da emancipação do indivíduo sob o aspecto da democratização e da cidadania, há muito que avançar, já que o número de usuários – embora expressivo – se encontra em um patamar muito distante dos números necessários para que efetivamente possa existir um equilíbrio na participação do conjunto dos cidadãos, conforme foi visto no início desse capítulo.

3.3 As primeiras duas décadas da internet no Brasil: uma sociedade semi-digital

Há aproximadamente quatro décadas os primeiros computadores fabricados pelo homem ocupavam salas inteiras e eram quase que exclusividade dos órgãos de governo. Cerca de quinze anos depois se tornaram menores e, aos poucos, começaram a ganhar as residências, escritórios, escolas e universidades.

Por volta do início da década de 90 do século XX a internet começou a revolucionar a comunicação e o compartilhamento de informações e pesquisas. No Brasil, inicialmente se restringia ao meio acadêmico e científico, sendo que apenas no ano de 1995 deixou de ser de uso exclusivo de órgãos do governo e instituições educacionais de pesquisa para ganhar acesso público.

A característica transformadora conferida pelas novas TICs e pelo mundo de interconectividade por elas oportunizado afinal começou a se expandir nas residências brasileiras, fazendo com que – passados pouco mais de vinte

anos –, boa parcela da população tenha se tornado dependente das ferramentas tecnológicas em razão das inúmeras facilidades e serviços oferecidos, seja de caráter profissional ou simplesmente de lazer.

Nesse curto período de tempo⁴⁹ de ampliação do acesso à internet no Brasil, muitas transformações podem ser facilmente constatadas através do simples exercício de pensar no cotidiano da vida em sociedade. Além de ter se tornado um dos principais meios de comunicação e entretenimento, simples tarefas como realizar o pagamento de uma conta, comprar um ingresso ou mesmo acionar o aplicativo de mapas do telefone celular requerem a conexão em rede. O comércio eletrônico ganhou espaço e se tornou quase uma exigência para qualquer empresa que pretenda se manter competitiva no mercado.

A inovação constante dos equipamentos, a concorrência e a busca por mercados resultaram em uma redução dos preços dos computadores, *tablets*, telefones celulares e outros dispositivos que permitem o acesso à rede, o que facilitou sobremaneira o acesso da população, muito embora sem superar a relação entre nível de renda e acesso às novas tecnologias.

O compartilhamento de conhecimentos e as trocas de saberes em redes de inovação assumem essencial importância à medida que seriam capazes de promover transformações e potencialidades benéficas para a coletividade. Afinal, é notório que a prosperidade de uma sociedade está diretamente ligada à sua capacidade ampliar, aprofundar e evoluir os mais diversos saberes, realizando uma gestão ótima dos conhecimentos. Nesse sentido, quanto melhor os grupos humanos conseguirem se constituir em coletividades inteligentes, formadas por indivíduos abertos, capazes de iniciativas, imaginação e reação rápidas, mais adequadamente irão assegurar sua possibilidade de sucesso em um ambiente competitivo como o que apresenta a modernidade (LÉVY, 1998).

No entanto, a construção desse modelo social que possa fazer frente à competitividade não é tarefa simples, principalmente em um país marcado pela desproporcional diferença de classes – muitos recursos nas mãos de poucos e escassos recursos nas mãos de muitos – no qual as novas TICs ainda se constituem

⁴⁹ Considera-se como curto o período de tempo necessário para a expansão das novas tecnologias no mundo, pois o ritmo do avanço tecnológico do novo paradigma social ocasionado pelas TICs é extraordinário e, quando comparado, por exemplo, ao surgimento do rádio, a internet levou apenas um terço do tempo que foi necessário para que o rádio atingisse uma audiência de 50 milhões de pessoas (WERTHEIN, 2000).

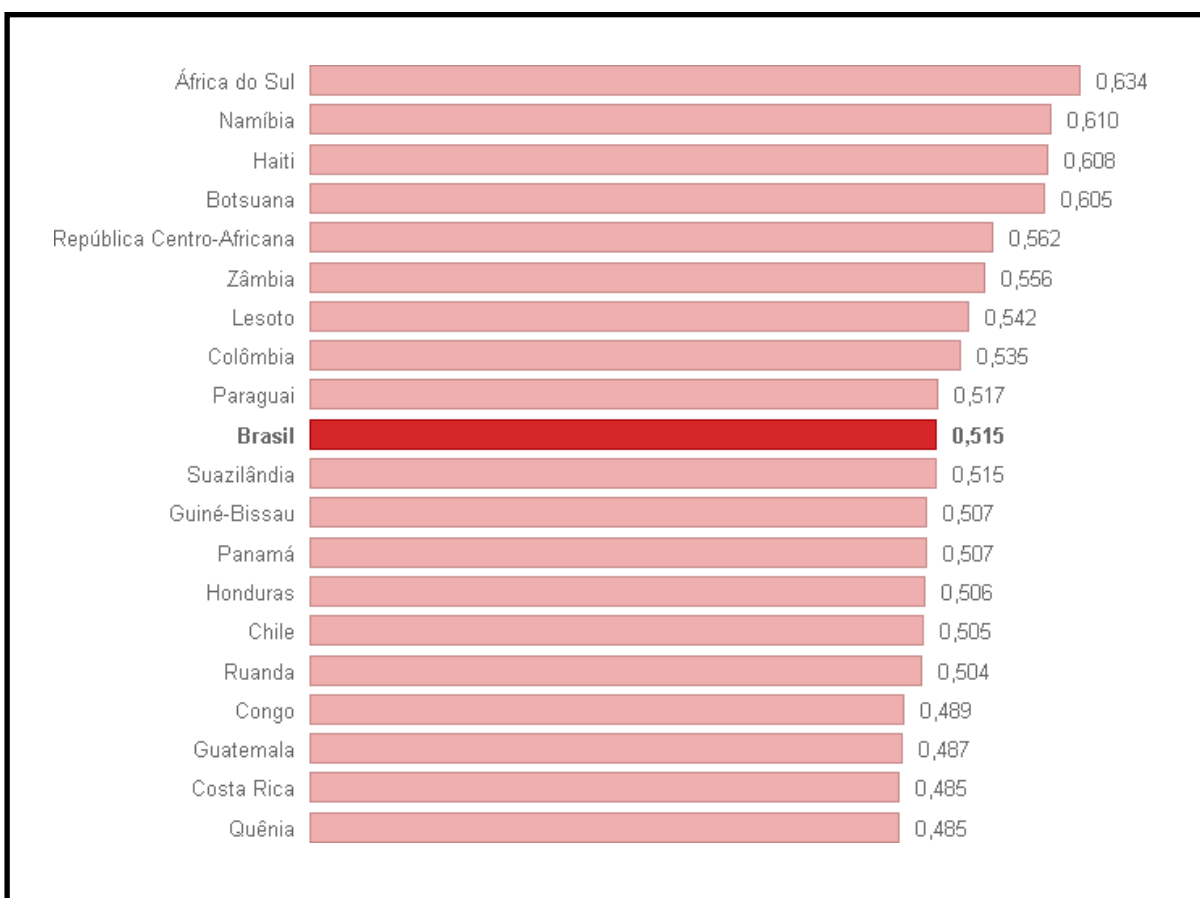
em recurso concentrado em camadas sociais que possuem condições financeiras para acessá-las.

Para que se conclua pela existência da disparidade econômica que caracteriza a abissal desigualdade social existente no Brasil, basta que sejam observados os dados de renda domiciliar *per capita* mensal verificados no país. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a média brasileira é de R\$ 1.268,00 mensais. Ocorre que há 13 estados da federação nos quais na renda per capita é inferior ao salário mínimo. Enquanto no Distrito Federal o valor é de R\$ 2.548,00, no estado do Maranhão a renda é de R\$ 597,00. O Rio Grande do Sul teve o terceiro melhor índice apontando o montante de R\$ 1.635,00 (GAZETA ONLINE, 2018).

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad C) – Síntese de Indicadores 2016 ainda traz alguns outros dados alarmantes como o fato de que o vencimento médio de um cidadão que compõe o grupo de 1% mais rico da população equivale a aproximadas 36 vezes do ganho de um indivíduo que pertence ao grupo da metade mais pobre do país. Esse grupo mais rico é formado por cerca de 889 mil pessoas, que no ano de 2016 obtiveram renda média mensal de R\$ 27.000,00, sendo que aproximadamente 44 milhões de pessoas integram o grupo com menor renda e que recebeu R\$ 747,00 por mês, montante inferior ao salário mínimo vigente (IBGE, 2018).

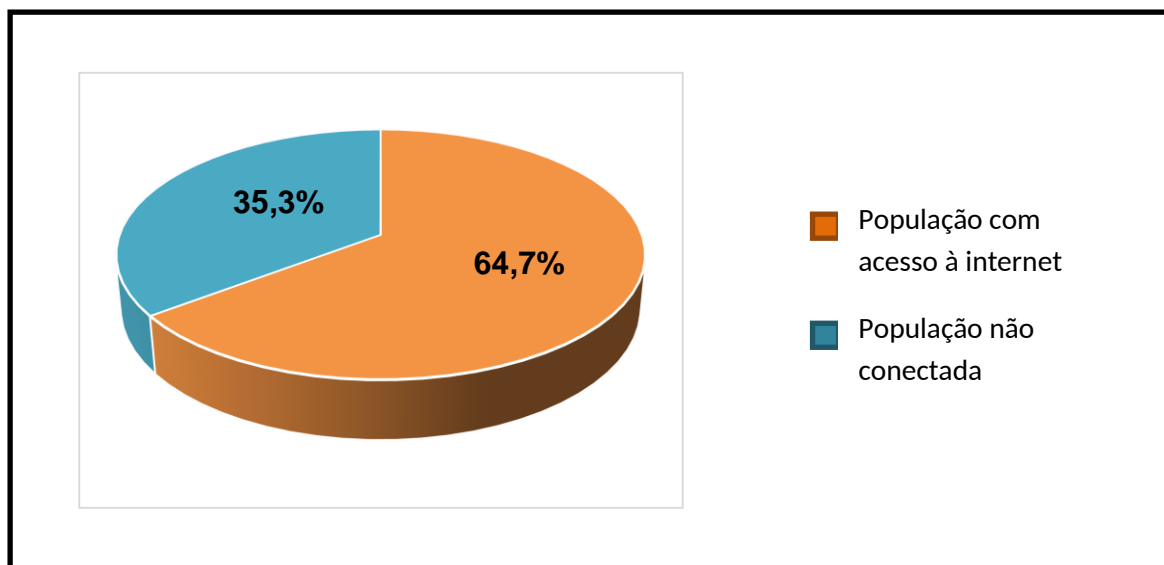
Essa realidade nefasta fez com que o Brasil tenha sido reconhecido pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud) como o décimo país mais desigual do mundo, estatística que veio a público no bojo do Relatório de Desenvolvimento Humano (RDH). A análise utiliza o índice de Gini como ferramenta para o cálculo e representação da disparidade de renda, sendo que quanto menor for o indicador – que varia de 0 a 1 — melhor será o resultado do país analisado. O Brasil fica atrás inclusive de países como Panamá, Honduras e Costa Rica, como aponta o quadro abaixo.

Quadro IV – Países mais desiguais do mundo (índice de Gini)



Fonte: Pnud.

De outra banda, a referida pesquisa Pnad C também aponta que o Brasil, conta com aproximadamente 116 milhões de pessoas conectadas à internet, ou seja, o equivalente a 64,7% da população com idade acima de 10 anos. Se esse percentual pode ser considerado razoável, na verdade não o é, pois trazendo o percentual para a quantidade exata se concluirá que ainda há aproximadamente 63 milhões de pessoas em situação de exclusão digital no país (G1, 2018), ou seja mais de uma década após a efetiva expansão da internet no país, representa apenas pouco mais da metade da população atual. Manifestam-se assim dois grupos segregados de cidadãos que Pérez Luño (2004) denomina *inforicos* e *infopobres*, sendo aqueles os que possuem acesso à rede e esses os dela excluídos, como se pode observar no quadro abaixo.

Quadro V – População brasileira conectada x população não conectada

Fonte: elaboração própria.

Veja-se que se o paradigma da sociedade digital esteja, nos últimos anos se estabelecendo no Brasil, em muito ainda é preciso avançar, haja vista a precariedade e até mesmo inexistência do acesso à internet por grande fatia da população, como se verifica de forma incontroversa após analisados os dados acima reproduzidos.

Nesse sentido, a utilização das TICs se torna, concomitantemente, uma oportunidade e um risco ao equilíbrio social. Se por um lado pode ocasionar a redução da desigualdade de renda entre os cidadãos e a consequente melhoria da qualidade de vida em sociedade em razão da equidade de oportunidades, igualmente poderá haver a perpetuação dessa mesma desigualdade, em virtude do surgimento de um grupo de indivíduos digitalmente excluídos.

Todavia, se o contexto de introdução a uma sociedade digital está presente na realidade brasileira, tal fato impõe grandes desafios às ciências jurídicas e sociais. É indubitável a necessidade de se avançar a passos largos para a possibilidade de todos os cidadãos poderem aceder às TICs, que cada vez mais se constituem em instrumentos que contribuem para a concretização de direitos relacionados à comunicação, trabalho e lazer, mas também de acesso à justiça, como se verá nessa pesquisa.

Assim como nas demais nações, a transformação social iniciada especialmente a partir da década de 70 do século XX com o desenvolvimento das TICs, ocasionou

um descompasso entre o ordenamento jurídico vigente no Brasil e as mais variadas situações conflituosas surgidas a partir dessa nova realidade, eis que em muitos casos não havia previsão legal específica para aquele determinado direito. Se há pouco mais de uma década se discutia se a nova realidade deveria se adaptar ao velho Direito ou se o velho Direito é quem deveria se adaptar à nova realidade (LEMOS, 2005), tal discussão já se encontra ultrapassada e não há dúvida de que mudanças são não apenas necessárias, mas indispensáveis.

Os efeitos da internet passaram a ser sentidos pela sociedade brasileira somente a partir dos primeiros anos do século XXI, haja vista que, apesar de sua expansão no país ter iniciado em meados da década de 90 do século anterior, nessa época ainda possuía alcance consideravelmente restrito. Foi principalmente a partir dos anos 2000 que determinadas situações havidas no ambiente online, e por isso sem previsão no ordenamento jurídico, passaram a ocorrer cada vez mais frequentemente, expondo a sociedade ao risco de uma realidade imprevista.

Diante desse cenário não havia alternativa, ao Poder Judiciário, que não estivesse pautada em reconhecer o desafio que a partir daquele momento se desenhava na esfera jurídica nacional, e ao Legislativo, senão elaborar dispositivos legais que pudessem tutelar com efetividade a matéria. Ainda assim, pouco mais de uma década se passou até que fosse encaminhado o Projeto de Lei nº 2126/11⁵⁰.

A proposta legislativa foi precedida de uma consulta pública coordenada pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, com o objetivo da construção de uma verdadeira Constituição da internet, que esculpisse os direitos civis da pessoa humana no ambiente *online* (BITELLI, 2014).

Elaborado com o objetivo de estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, sem, contudo, restringir liberdades (BLUM, 2012, p. 500), o projeto de lei passou a ser popularmente chamado *Marco Civil da Internet*, no entanto, somente em 23 de março de 2014, quase completando o terceiro aniversário em tramitação na Câmara, o projeto de lei foi sancionado, promulgando a Lei nº 12.965/2014, que estabelece como fundamentos a liberdade de expressão, o reconhecimento da escala mundial da rede, os Direitos Humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais; a

⁵⁰ O inteiro teor do Projeto de Lei nº 2126/2011 está disponível no endereço eletrônico: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1238705>.

pluralidade e a diversidade; a abertura e a colaboração; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor, assim como a finalidade social da rede.

Todavia, o Marco Civil da Internet foi apenas um primeiro passo na busca do enfrentamento dos inúmeros desafios impostos ao ordenamento jurídico brasileiro pela sociedade digital. Muito já se avançou desde o início de sua vigência e ainda há muito mais a se avançar em defesa dos direitos fundamentais e demais direitos do cidadão.

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

3.4 Inclusão digital no Brasil: requisitos, políticas públicas de proposições legislativas

Fato incontroverso que a inclusão digital é um dos caminhos para que o Estado possa alcançar melhores níveis de inclusão social. Através dela, a população economicamente desfavorecida e carente pode acessar novas ferramentas que lhe permitam obter e disseminar conhecimento, além de oportunizar o acesso ao lazer, à cultura, bem como melhores oportunidades no mercado de trabalho.

Inegável também que o desenvolvimento da microinformática e a exponencial expansão da internet no mundo resultaram em novas formas de interação social e econômica. Soma-se a esse fenômeno o volume espantoso de informação que passou a circular livremente e alcançar todos aqueles com acesso à rede resultando em uma revolução informacional que mudou o rumo da humanidade, transformando vidas e nações.

Atualmente são inúmeras as novas oportunidades de desenvolvimento econômico e social havidas em razão da proliferação em larga escala das TICs e muitos inovações ainda surgirão nos próximos anos sem que seja possível projetar

de maneira sólida de que forma essas novas facilidades introduzidas no cotidiano poderão afetar as relações entre os indivíduos seja em nível local como em escala mundial. Estudos científicos apontam para a importância do desenvolvimento de novas TICs nas mais variadas áreas do conhecimento, desde a saúde, educação e a própria economia, fomentada e facilitada pelo comércio eletrônico, o e-commerce⁵¹.

Mas, como foi visto ao longo desse capítulo, se, por um lado, o espantoso progresso tecnológico hoje presente proporciona incontáveis aspectos positivos e facilidades introduzidas na vida humana, esse mesmo fenômeno também resultou no surgimento de uma nova classe social de excluídos, a da exclusão digital, composta por cidadãos que esse estudo se propõe a chamar de *off-line*. Esse grupo de indivíduos que vivem à margem da sociedade digital, mesmo após mais de vinte anos do início da expansão da internet no país, ainda é formado por dezenas de milhões de pessoas que nunca tiveram acesso à rede ou mesmo manusearam um computador, permanecendo alijados de todas as benesses reconhecidamente produzidas nessa seara.

A exclusão não apenas limita as amplas possibilidades de interação social e acarreta latente dificuldade de acesso de novas oportunidades de trabalho, mas distancia relevante fatia da população brasileira de uma variada gama de novos conteúdos culturais, tolhe a livre manifestação da expressão e do pensamento na rede e lhes dificulta o acesso a novas formas de tratamento de conflito que já existem e que possam vir a ser desenvolvidas, evidenciando uma situação que, se não prejudica diretamente, suprime importantes formas de o indivíduo exercer sua cidadania de forma plena.

Elaborar políticas públicas voltadas à inclusão digital consolida a preocupação do Estado em garantir que os cidadãos e instituições disponham de meios e capacitação para acessar, utilizar, produzir e distribuir informações e conhecimento, por meio das TICs, de forma que possam participar de maneira efetiva e crítica da sociedade digital.

Considerando-se que, como foi visto ao longo desse capítulo, as novas tecnologias possuem um poder inimaginável, haja vista seu potencial ainda não totalmente explorado – o que restou evidenciado no tópico anterior pelo percentual

⁵¹ O *e-commerce* é o termo em inglês para o comércio eletrônico, comércio virtual ou venda não-presencial, ou seja, refere-se ao negócio no qual a transação comercial é feita especialmente através de um equipamento eletrônico, como, por exemplo, computadores, *tablets* e *smartphones*.

insuficiente de acessibilidade à rede – no sentido de levar a informação ao cidadão, bem como viabilizar novas ferramentas voltadas ao tratamento dos conflitos no seio social, urge a criação e implementação de políticas públicas capazes de amenizar a latente desigualdade econômica existente e também de promover a inclusão digital no país, para que, então, seja possível buscar uma conscientização humanística e solidária capaz de estabelecer essas duas premissas como alicerces para uma cultura social dotada de níveis de alteridade.

A inclusão digital pressupõe a viabilidade de produção e difusão do conhecimento, assim como o acesso a uma ampla gama de ferramentas digitais para todos os cidadãos, tendo como premissa fundamental a democratização da tecnologia. No entanto, o Brasil ainda precisa superar o desafio da miserabilidade que assola parte da população, fazendo que muitas pessoas sejam excluídas da sociedade em rede. Isso porque a exclusão social intensifica a exclusão digital, agravando a desigualdade de forma geral, ou seja, as novas tecnologias têm ampliado o caráter assimétrico e excludente do processo de globalização econômica havida em escala mundial.

Veja-se a importância de amenizar a desigualdade social, o que também pode ser realizado através da expansão dos espaços públicos de acesso gratuito à rede, atendendo à demanda da população menos favorecida, principalmente nas regiões mais carentes de tecnologia. Massificar o acesso às TICs no país, para que se possa dar início à universalização da internet.

Merece destaque ponderar que a morosidade no processo de inclusão digital resulta em uma defasagem que tende a acentuar as diferenças econômicas, culturais e sociais, entre o excluído e o incluído digital. Isso porque àquele que já possui os recursos informatizados resta viabilizado o acesso a diferentes culturas e estímulos adicionais de criatividade e raciocínio. Em contrapartida o excluído se mantém alijado da possibilidade de acessar a informação básica, novos temas e conhecimentos. As tecnologias digitais, quando bem utilizadas, possuem o poder de incrementar significativamente o desenvolvimento e o crescimento econômico, a equidade social, o intercâmbio cultural, a pesquisa e a melhoria educacional da população.

Cabe aqui retomar o conceito já percorrido anteriormente e que, por analogia, também se aplica à desigualdade é o de nativos digitais e imigrantes digitais. Na

realidade brasileira, os nativos digitais são aqueles que nasceram especialmente a partir da década de 90 do século XX e que, inseridos em um mundo tecnológico se adaptaram naturalmente a essa realidade eis que é a única que conhecem. Já os imigrantes digitais, por sua vez, vivenciaram a chegada das tecnologias, tendo também experimentado o mundo sem a grande maioria delas. São aqueles que, por exemplo, tem a necessidade de imprimir um texto, por sentir dificuldade em ler na tela do notebook ou *tablet*.

Mas em uma sociedade marcada pela extrema desigualdade social essa característica meramente cronológica não se manifesta em todas as classes sociais. Nesse exato momento, por exemplo, em Marajá do Sena (MA) ou em qualquer outra região marcada pela miséria, pode estar nascendo um imigrante digital em pleno século XXI. Alguém que, por razões de precariedade econômica jamais terá acesso a qualquer tecnologia e viverá – por toda sua existência – fora de seu tempo, marginalizado.

No entanto, não se pode olvidar que, como qualquer outra alteração na esfera social, o contexto promovido pela sociedade digital não pode estar dissociado da necessidade da construção de novas estruturas normativas, pois à medida que oferece novas oportunidades através do ambiente online, igualmente fragiliza o ordenamento jurídico então vigente. Nesse contexto surge a necessidade *par i passu* de repensar o Direito, adequando-o à nova realidade, de modo que possa superar os desafios agora a ele impostos (LEONARDI, 2012).

Pérez Luño assevera que o advento constante de novas tecnologias interfere tanto no sistema jurídico quanto no político de um Estado, causando inúmeros dilemas surgidos de situações até então inexistentes. Se, por um lado, tais inovações tecnológicas podem ser observadas sob um prisma positivo, eis que simbolizam um verdadeiro avanço que poderá ser usufruído em benefício social, de outra banda, podem transformar o cidadão em um mero sujeito passivo manipulado pelos poderes públicos e pelas grandes empresas privadas.

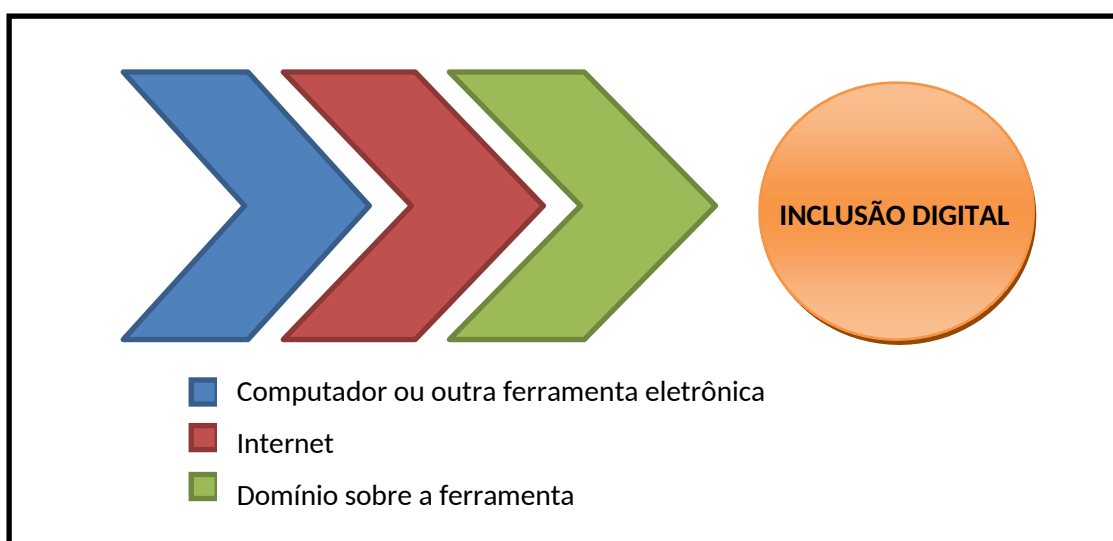
Esse contexto de dicotomia daria origem a dois polos distintos para as novas tecnologias. O primeiro momento, como se pôde observar, é positivo e denominado *cibercidadania*, enquanto o segundo é negativo e chamado *ciudadania.com* (PÉREZ LUÑO, 2004).

Mas para analisar a exclusão digital hoje existente no Brasil e compreender as políticas públicas e os programas do governo federal relacionados à inclusão digital, identificando as potenciais ações de controle, é preciso identificar alguns fatores que evidenciam o grave problema da concentração de renda e desigualdade social no país, eis que a disseminação desigual das TICs no Brasil reflete com semelhança inequívoca o nível igualmente desigual de riqueza e escolaridade presentes nas diferentes regiões do país (SORJ; GUEDES, 2005), estabelecendo entre a exclusão social e exclusão digital uma relação de causa e consequência.

Diante desse cenário, nos últimos anos o governo brasileiro tem investido em programas e projetos que tornem possível a alfabetização digital, levando o acesso à rede gradativamente a um maior número de pessoas.

No entanto, é importante destacar que as ações implementadas no sentido do combate à desigualdade digital apenas terão eficácia quando ao passo que forem encontrados meios adequados e viáveis de assegurar aos excluídos digitais os meios tecnológicos, os recursos de usabilidade, as ferramentas de assistência, os apoios institucional e social, assim como as capacitações e habilitações para que eles possam vencer todos os tipos de barreiras e, assim, percorrer a trajetória rumo ao centro participativo da sociedade informacional (ÁVILA; HOLANDA, 2006). Assim, de forma sucinta é possível afirmar que há, pelo menos, três requisitos básicos que necessariamente precisam ser considerados no momento da elaboração de uma política pública voltada à inclusão digital, como é possível verificar no quadro abaixo.

Quadro VI – Requisitos à inclusão digital



Fonte: elaboração própria.

O primeiro desses requisitos é o computador ou qualquer outro aparelho eletrônico que permita ao cidadão estar conectado ao mundo on-line como, por exemplo, um smartphone. O segundo é a própria internet, pois sem ela não há como pensar em conexão. O terceiro, e não menos importante, é o domínio sobre as ferramentas da internet – também denominado alfabetização digital –, eis que existem diversos recursos voltados à comunicação, educação, informação e trabalho, porém é imprescindível saber usá-los.

Esse terceiro requisito merece atenção especial, isso porque a alfabetização digital é essencial para viabilizar o acesso a informação que levará o conhecimento ao indivíduo, tornando-o capaz de desenvolver suas habilidades, aprimorar suas aptidões, disseminar conteúdo e produzir inovações. Como consequência, estará mais apto a uma colocação no mercado de trabalho, pois na era digital o capital humano potencializado pelas TICs se tornou condição essencial no quesito competitividade e crescimento econômico.

Veja-se que os três fatores precisam necessariamente coexistir para que se tenha perfectibilizada a inclusão digital da sociedade. Obviamente, de nada adiantaria ao indivíduo ter o computador e o conhecimento necessário para sua utilização sem ter acesso à internet. Da mesma forma, não seria interessante ter acessibilidade à rede, o conhecimento para tal e não possuir o equipamento necessário. É evidente que os três fatores precisam estar combinados e, amparadas nesses três pilares estruturais da inclusão digital políticas públicas precisam ser planejadas.

Partindo do ideal de concretização desses três requisitos e da premissa de que a inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal, bem como que a inclusão digital deve ser compreendida como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção desses três requisitos, o governo brasileiro passou a traçar os primeiros passos no caminho da inclusão digital, dos quais os que foram considerados mais relevantes, seja pelo ideal carreado em seu projeto, seja pela continuidade e resultados, a pesquisa brevemente pontuará nesse momento.

O primeiro passo para o fomento da inclusão digital intentado no país foi a criação do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), o que ocorreu por força da publicação da Portaria Interministerial MC/MCTI nº 147, de 31 de maio de 1995⁵², tendo como objetivo assegurar a qualidade e eficiência dos serviços ofertados, a justa e livre competição entre provedores, bem como a manutenção de padrões de conduta de usuários e provedores, tomando por base a necessidade de coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços internet oferecidos em território nacional.

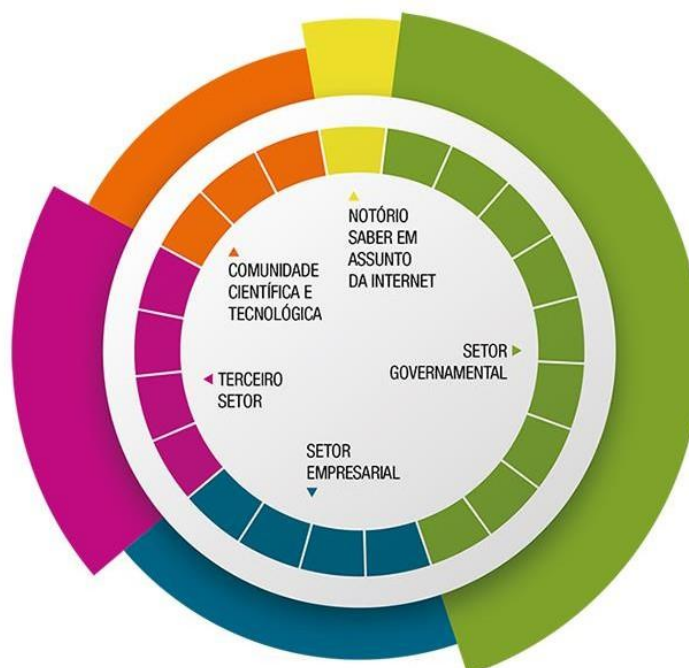
Nos termos do Decreto nº 4.829, de 3 de setembro de 2003⁵³, dentre outras atribuições, cabia ao CGI.br estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da internet no Brasil e propor programas de pesquisa e desenvolvimento relacionados à internet, que permitissem a manutenção do nível de qualidade técnica e inovação no uso, bem como estimulassem a sua disseminação em todo o território nacional, buscando oportunidades constantes de agregação de valor aos bens e serviços.

Além disso, a entidade era composta por representantes de cinco Ministérios do governo federal, da Casa Civil da Presidência da República, da Agência Nacional de Telecomunicações, do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, do Fórum Nacional de Secretários Estaduais para Assuntos de Ciência e Tecnologia, além de um representante consagradamente dotado de notório saber em assuntos de internet, quatro representantes do setor empresarial, quatro representantes do terceiro setor e três representantes da comunidade científica e tecnológica.

⁵² A Portaria Interministerial MC/MCTI nº 147/95 pode ser consultado através do endereço eletrônico: <<https://www.cgi.br/portarias/numero/147>>.

⁵³ O Decreto nº 4.829, de 3 de setembro de 2003, pode ser consultado através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/d4829.htm>.

Quadro VII – Composição do CGI.br



Fonte: CGI.br

Como se pode verificar no quadro acima, diante da relevância do tema para o desenvolvimento do país, à época da estruturação do CGI.br, buscou-se compor um comitê que pudesse desempenhar com maestria seu mister haja vista o conhecimento técnico dos representantes em suas respectivas áreas, como também atender aos interesses da sociedade permitindo a participação de importantes setores tocados pelas novas TICs. A entidade continua ativa desde a sua criação e possui um portal muito bem estruturado e cujas ações estão focadas na melhoria da internet no Brasil (www.cgi.br).

No ano de 1997 foi então criado o Programa Nacional de Tecnologia Educacional (Proinfo). O programa, conduzido sob a responsabilidade do Ministério da Educação e Cultura (MEC), foi instituído pela Portaria nº 522, de 9 de abril de 1997⁵⁴, e promovia o uso da tecnologia como ferramenta de enriquecimento pedagógico no ensino público fundamental e médio, levando às escolas computadores, recursos digitais e conteúdos educacionais. No final do ano de 2007, o programa foi reestruturado por força da publicação do Decreto nº 6.300, de 12 de dezembro de 2007, passando a ter o objetivo de promover o uso pedagógico das

⁵⁴ A Portaria nº 522, de 9 de abril de 1997 pode ser consultada através do endereço eletrônico: http://www.lex.com.br/doc_348748_PORTARIA_N_522_DE_9_DE_ABRIL_DE_1997.aspx.

tecnologias de informação e comunicação nas redes públicas de educação básica. Os recursos destinados aos estudantes e professores da rede pública de ensino para adquirir equipamentos através do ProInfo são oriundos do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).

Em 2000 foi a vez da criação do Programa Rede Jovem, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), com enfoque na implantação de telecentros sem fins lucrativos, com o escopo de oportunizar o acesso público e gratuito à internet. No mesmo ano o Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000⁵⁵ instituiu um grupo de trabalho interministerial com a missão de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, o que marcou o início do Programa Governo Eletrônico, hoje chamado Governo Digital e que tem como princípio estrutural a utilização das TICs para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais.

No mês de setembro de 2000 ainda foi publicado o Livro Verde⁵⁶, uma publicação estratégica para orientar o desenvolvimento das TICs. A estrutura da obra compõe um conjunto de ações voltadas a impulsionar a sociedade da informação no Brasil, perpassando aspectos como a ampliação do acesso, os meios de conectividade, a formação de recursos humanos, o incentivo a pesquisa e desenvolvimento, o comércio eletrônico e o desenvolvimento de novas aplicações.

A Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005⁵⁷, e o Decreto nº 5.542, de 20 de setembro de 2005⁵⁸, marcam os primeiros dez anos de abertura da internet para utilização comercial no Brasil com a criação de duas importantes políticas públicas sobre o tema, o Programa de Inclusão Digital e o Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos, respectivamente, ambos voltados para atender o requisito da compra do equipamento de informática capaz de viabilizar ao cidadão a acessibilidade digital.

⁵⁵ O Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000 pode ser consultado através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/DNN/2000/Dnn8917.htm>.

⁵⁶ Conhecido popularmente como Livro Verde, a obra organizada pelo coordenador do Programa Sociedade da Informação Tadao Takahashi foi publicada pelo MCTIC no ano 2000 com o título Sociedade da informação no Brasil: livro verde.

⁵⁷ A Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005 pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11196.htm>.

⁵⁸ O Decreto nº 5.542, de 20 de setembro de 2005 pode ser consultado através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5542.htm>.

O Programa de Inclusão Digital estabelecia uma redução das alíquotas da contribuição para o PIS/Pasep e da COFINS sobre a venda de equipamentos de informática produzidos no país⁵⁹. Além disso, promoveu a implantação de Centros de Inclusão Digital atribuindo maior grau de prioridade aos municípios e áreas rurais com menor índice de desenvolvimento humano (IDH), viabilizando o acesso às TICs, bem como a capacitação do público-alvo em informática básica e navegação na internet para, com isso, contribuir para a melhoria na educação, aperfeiçoamento dos jovens para o mercado de trabalho e dos trabalhadores em práticas relacionadas com a informática, possibilitando que os excluídos digitais participem ativamente do processo de inclusão social.

Já o projeto Computador para Todos – conduzido sob a responsabilidade do MCTIC, do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e da Presidência da República – possuía como foco a desoneração de tributos federais (incentivo fiscal) para que seja possível oferecer máquinas com configuração estipulada pelo governo a preços reduzidos. Ademais, a política pública também previa a oferta de condições especiais de financiamento, mediante a utilização de linhas de crédito especiais para a compra, com parcelas de até R\$ 50,00 por mês. O término da vigência do programa, prevista para o final de 2006 foi prorrogada até 2008 quando a política pública foi descontinuada.

Em 2007 teve início o projeto-piloto denominado Um Computador por Aluno (UCA) – iniciativa inserida no bojo do Proinfo e coordenada pelo Ministério da Educação (MEC) – que contava com o objetivo de intensificar as TICs nas escolas, por meio da distribuição de computadores portáteis aos alunos da rede pública de ensino. Cinco anos depois de sua criação o programa foi restabelecido pela Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012⁶⁰. Ocorre que, na prática, o programa tratado como essencial pelo governo federal pouco avançou, chegando tão somente a aproximados 2% dos alunos que estudavam nos ensinos fundamental e médio da rede pública.

⁵⁹ A redução das alíquotas de PIS/Pasep e da COFINS foi revogada por meio da Medida Provisória nº 690, de 31 de agosto de 2015, posteriormente convertida na Lei nº 13.241, de 30 de dezembro de 2015.

⁶⁰ A Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012 pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12715.htm>.

Para suprir o requisito do acesso à rede mundial de computadores, foi então criado o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), instituído pelo Decreto n.º 7.175, de 12 de maio de 2010⁶¹, cujo objetivo consiste em fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação, e assim seja possível cumprir as finalidades a que se propõe o programa, quais sejam, massificar o acesso à internet em banda larga, acelerar o desenvolvimento econômico e social, promover a inclusão digital da população, reduzir as desigualdades social e regional, gerar emprego e renda, ampliar os serviços de Governo Eletrônico, facilitando aos cidadãos o uso dos serviços do Estado, capacitar a população para o uso das tecnologias de informação e aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileiras.

Posteriormente, o Decreto nº 8.776, de 11 de maio de 2016⁶², instituiu o Programa Brasil Inteligente, que deveria substituir o PNBL⁶³, no entanto, a partir da grande celeuma e entrave político ocasionado pelo processo de *impeachment* da então presidenta Dilma Rousseff o novo programa não foi colocado desenvolvido pelo novo governo empossado. Em seu lugar o MCTIC estruturou o Plano Nacional de Conectividade (PNC), que ainda encontra entraves legais como, mais especificamente, a aprovação do projeto de lei complementar (PLC) nº 79/2016, cuja perspectiva de votação é cada vez menor para o ano de 2018 e, diante da mudança de governo havida nas últimas eleições não há como traçar qualquer previsão acerca da manutenção do PNC.

Da análise das principais políticas públicas promovidas pelo poder público desde meados de 1995 até o momento atual, é possível concluir que houve projetos que buscaram atender aos três requisitos identificados como essenciais para a inclusão digital. Afinal, programas de inclusão digital se constituem em ações que auxiliam na democratização do acesso às novas tecnologias, levando computadores, conexão de internet e cursos de formação às populações mais necessitadas.

⁶¹ O Decreto n.º 7.175, de 12 de maio de 2010, pode ser consultado no endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7175.htm>.

⁶² O Decreto nº 8.776, de 11 de maio de 2016 pode ser consultado através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8776.htm>.

⁶³ O PNBL foi encerrado no final de 2016 diante do término da vigência dos termos de compromissos assinados com as operadoras.

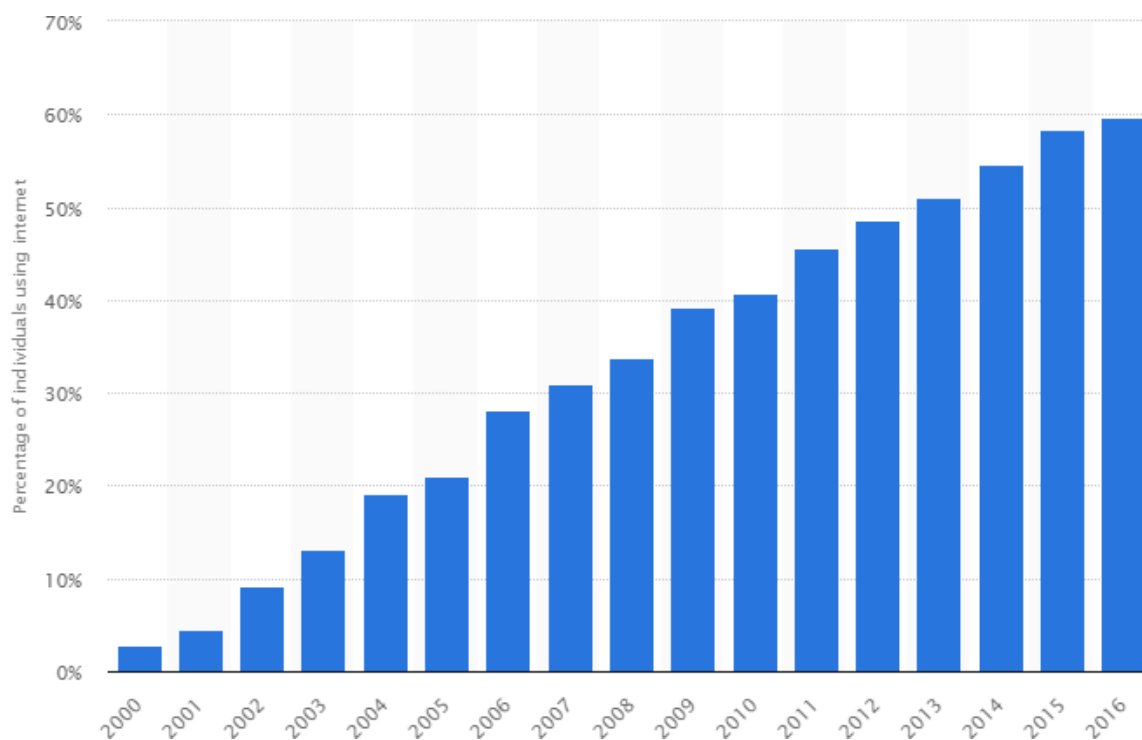
No entanto, não parece possível identificar nos programas governamentais de inclusão digital aqui destacados, uma política pública única e integrada. Os variados programas de inclusão cuja implementação foi realizada no Brasil coexistiram de forma independente e desarticulada, e não parece ter havido a necessária análise dos resultados obtidos (avaliação da efetividade) a partir dessas iniciativas para que fosse possível desenvolver novos projetos partindo da correção das fragilidades e repetição dos pontos fortes anteriormente obtidos. Ao menos não foram encontrados em nenhum dos programas práticas sistemáticas de avaliação das ações.

Também em relação à infraestrutura, foram encontrados obstáculos que oneraram sobremaneira a adequada implementação da política pública de inclusão digital, afinal, não há como falar, por exemplo, em buscar a inclusão digital da totalidade das escolas da rede pública se inúmeras escolas agrícolas ainda sequer possuem energia elétrica. A precariedade em algumas regiões do Brasil é latente e precisa ser tratada de imediato e antes que se possa cogitar a sua inclusão digital. Parece evidente que o processo de elaboração da política pública foi falho ao não prever tais circunstâncias e peculiaridades presentes em um país de dimensões continentais e flagrante desigualdade social.

Se o acesso à tecnologia precisa ser visto como fator determinante ao desenvolvimento social, à melhoria na distribuição de renda e ao exercício pleno da cidadania, é preciso trabalhar em estudos prévios consistentes que possam amparar a implementação de novos programas e ações governamentais pautados em políticas claras e muito bem estruturadas para que possam promover maior potencial de alavancar o desenvolvimento econômico e social de todos os membros da sociedade.

Entretanto, independentemente dos resultados atingidos por esses programas governamentais, os indicadores estatísticos apontam gradativo crescimento no percentual da população que possui acesso à internet no Brasil. É o que se pode concluir a partir do gráfico a seguir, em que pese seja preciso manter a destacada ressalva de que grande parte da população ainda precisa ser alcançada eis que se encontra excluída.

Quadro VIII – Percentual da população conectada à internet no Brasil entre os anos de 2000 a 2016



Fonte: Statista⁶⁴, IBGE.

Nesse sentido, no tocante aos demais projetos de lei (PL) contendo iniciativas em prol da inclusão digital e que se encontram em tramitação no Congresso Nacional é possível destacar o PL 4760/2016⁶⁵, de autoria do deputado federal Aureo Lidio Moreira Ribeiro (SD/RJ) que versa sobre a implantação e manutenção de acesso para conexão à internet em zonas rurais, que são áreas que possuem difícil acesso à internet por qualquer meio e alto índice de exclusão digital, o PL 6652/2016⁶⁶, de autoria do deputado federal Afonso Hamm (PP/RS) que propõe a isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI maquinaria de informática adquirida por pessoas com deficiência, atendendo concomitantemente duas minoras

⁶⁴ Statista é um portal on-line contendo dados estatísticos, pesquisa de mercado e portal de inteligência de negócios. Fornece acesso a dados de instituições de pesquisa de mercado e de opinião, bem como de organizações empresariais e instituições governamentais.

⁶⁵ O Projeto de Lei nº 4760/2016 pode ser consultado através do endereço eletrônico: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1444011&filename=PL+4760/2016>.

⁶⁶ O Projeto de Lei nº 6652/2016 pode ser consultado através do endereço eletrônico: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1515368&filename=PL+6652/2016>.

– os excluídos digitais e as pessoas com deficiência –, o PL 7629/2017⁶⁷, de autoria do deputado federal Adérmis Marini (PSDB/SP) que busca incluir no currículo oficial da rede de ensino a obrigatoriedade da temática educação digital.

Percebe-se que, dentre tantos projetos de lei direta ou indiretamente vinculados ao tema da inclusão digital, alguns deles tramitando há mais de 15 anos, existem proposições que buscam contemplar, ainda que individualmente, os três requisitos mínimos para a inclusão digital já vistos nesse tópico, quais sejam, o equipamento eletrônico para acesso, a acessibilidade à rede propriamente dita e o conhecimento necessário para viabilizar o uso adequado das TICs. As iniciativas parecem estar sendo tomadas, ainda que muitas vezes esbarrem na falta de recursos ou mesmo na burocracia para que tais políticas públicas possam ser colocadas em prática.

Que a internet precisa chegar a todas as localidades e residências não há como negar, mas, especialmente, ela precisa ser levada às escolas públicas e zonas rurais, de forma que, tanto crianças como adultos possam ser incluídos no grupo dos nativos digitais e não dos off-line.

Nesse ponto cabe o devido destaque ao que advertiu Castells (2006) ao afirmar que difundir a internet ou colocar mais computadores nas escolas, por si só, não constituem necessariamente grandes mudanças sociais, eis que o cerne da transformação residirá na forma como serão usadas as tecnologias de comunicação e informação, seja nas escolas ou em qualquer outro espaço.

Para tanto, os profissionais envolvidos na educação – em todos os seus níveis – devem ser devidamente orientados e instruídos, através de cursos de capacitação e especialização, sobre a correta utilização das ferramentas tecnológicas, pois como educadores ou mesmo gestores do ensino público no Brasil, precisam conhecer e dominar as potencialidades dos instrumentos colocados à sua disposição para melhor capacitar o corpo discente.

Perpassada essa etapa de contextualização quanto à inserção do direito ao acesso à justiça sob a égide dos Direitos Humanos, é possível avançar para o próximo capítulo, que abordará as razões sociológicas da origem dos conflitos, suas consequências negativas e/ou positivas e influências para uma coletividade de indivíduos, assim como examinar o resultado dessa conflituosidade que hoje

⁶⁷ O Projeto de Lei nº 7629/2017 pode ser consultado através do endereço eletrônico: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2137467>>.

permeia as relações humanas no crescente número de demandas judiciais que diariamente chegam aos tribunais brasileiros, a partir dos indicadores contidos no Relatório Justiça em Números, divulgado anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) culminando em um cenário de esgotamento do sistema jurisdicional pátrio

Diante dessa análise construída ao longo desse segundo capítulo, há que se pensar nas TICs, que já se constituem como importantes ferramentas da modernidade, não apenas como excelentes instrumentos para fomentar a busca pelo conhecimento e o acesso a informação pela população, mas como meio através do qual poderão ser implementadas formas alternativas à jurisdição estatal para o tratamento de conflitos, em atenção ao direito fundamental do acesso à justiça, sua finalidade precípua de pacificação social e sua consequência de fomento à cidadania

Cabe destacar o efeito multifacetado dessas ferramentas eletrônicas, haja vista que a medida que viabilizam um novo espaço de relacionamento social, além de favorecerem uma maior eficácia ao direito à informação e acesso à justiça, como está sendo constatado nessa pesquisa, também oportunizam uma esfera positiva para o direito à liberdade de expressão no sentido do incentivo à participação do cidadão nas decisões sociais, todos esses direitos direta ou indiretamente interconectados à ideia de um estado verdadeiramente democrático.

A questão não se resume a como chegamos à sociedade em rede, como se a mesma fosse uma espécie de estágio superior do desenvolvimento humano. A importância está em reconhecer os contornos do novo terreno histórico do mundo atual. Apenas dessa forma será possível identificar os meios através dos quais a sociedade pode atingir os seus objetivos e realizar os seus valores, lançando mão da utilização das novas oportunidades geradas pela mais extraordinária revolução tecnológica da humanidade (CASTELLS, 2006).

Para tanto o próximo capítulo se ocupará de estabelecer alguns conceitos fundamentais no tocante à conflituosidade humana, as tipologias dos conflitos, chegando até a realidade atual de esgotamento da jurisdição estatal, assim como a influência do ensino jurídico no país e a necessária transformação de seu paradigma historicamente heterocompositivo para um formato que também contemple o ideal autocompositivo. Pretende-se, assim, cumprir o mister derradeiro de estabelecer o

terceiro alicerce dessa pesquisa que viabilizará a discussão principal a qual o estudo se propõe.

4 CONFLITO, ESGOTAMENTO DA JURISDIÇÃO ESTATAL E ENSINO JURÍDICO NO BRASIL

Geralmente, grande parte das pesquisas científicas que se propõe a estudar o conflito como uma forma de relação humana, parte da premissa inicial de que o conflito é inerente à natureza da humanidade, nela tendo sempre estado presente desde os primórdios.

Mas afinal, de forma mais concreta, quanto tempo aproximadamente significa isso? Serão algumas centenas de anos? Pois uma recente descoberta da arqueologia aponta para indícios do que poderia ser considerado como a primeira guerra da humanidade.

Cabe aqui destacar que um conflito não necessariamente precisa se traduzir em atos de violência, ou mesmo culminar em uma guerra – como se verá ao longo dos próximos tópicos desse capítulo –, podendo se resumir tão somente em uma contraposição de ideias ou em um litígio na esfera judicial, porém toda guerra é ato extremo que marca a história, servindo tanto como objeto de pesquisa a diversas áreas do conhecimento, como para ilustração do fenômeno social que passará a ser discutido nesse estudo como uma interação normal no seio social.

Ocorrido há aproximados dez mil anos, o Massacre de Nataruk, como foi chamado pelos pesquisadores, é então o conflito humano mais antigo de que se têm indícios, precursor do que hoje pode ser chamado de guerra. A descoberta foi o resultado de um estudo realizado por um grupo de pesquisadores da Universidade de Cambridge sobre fósseis encontrados a trinta quilômetros a oeste do Lago Turkana, no Quênia, na região de Nataruk (que empresta nome ao fato).

Foram encontrados vinte e sete esqueletos parciais, de um grupo de caçadores-coletores que habitavam o continente africano na idade da pedra e que, pelo que evidenciam os indícios, foram brutalmente atacados e mortos por um grupo rival. Dos indivíduos registrados pelo estudo, 21 eram adultos, sendo oito homens, oito mulheres, seis crianças e cinco adultos fragmentários de sexo desconhecido. Os corpos não foram enterrados (CAMBRIDGE UNIVERSITY, 2016).

Dentre as lesões identificadas pelos pesquisadores foram encontrados ossos quebrados, ferimentos causados por flechas na região do pescoço, graves traumas cranianos causados por uso da força em conjunto com instrumentos contundentes,

sendo que quatro esqueletos estavam em posições que indicam que suas mãos estiveram amarradas, incluindo uma mulher em estágio avançado de gravidez (GALILEU, 2016).

Episódios como o Massacre de Nataruk se explicam porque as tensões e os conflitos surgem quando os recursos, o status e o poder são distribuídos de forma desigual entre os grupos de uma sociedade e ocorreram especialmente porque os homens viviam em estado de natureza (HOBBS, 2009). A liberdade se traduzia no poder que cada indivíduo possuía de utilizá-la como melhor lhe conviesse, porém se contrapunha à racionalidade do homem, que atua em prol da preservação da própria vida. Ainda que o homem fosse forte e sagaz, sua vida seria muitas vezes solitária, pobre, vil, bruta e curta, fruto da guerra de todos contra todos⁶⁸ que da ausência de convenções e de impedimentos externos resultava.

Ainda consoante assevera Hobbes (2009), são três as causas inerentes à natureza humana que conduzem a disputas: a competição, que impulsiona ao ataque com o objetivo de lograr algum benefício ainda que para tanto seja necessário utilizar a violência; a desconfiança, que conduz a utilizar dos mesmos meios para defender os bens em nome da segurança; e a glória, relacionada à reputação e que faz recorrer à força por motivos insignificantes. Muitas vezes a violência está à espreita no conflito que coloca as partes sob o risco permanente de enfrentamento. As forças que estão em jogo podem ingressar em uma escalada e ascender à aniquilação do outro, especialmente quando houver emprego de força física e, eventualmente, armas (ESTIVALET, 2016).

À medida que esses agrupamentos primitivos se transformaram em sociedades altamente complexas e organizadas, a forma de lidar com os indivíduos que se recusavam a obedecer as regras impostas pelas maiorias, passou a ser sistematizada por códigos legais, mandamentos e ordenanças, que previam castigos e sanções no caso de descumprimento – o Leviatã de Hobbes (2009). O contrato social surge então como um pacto em favor da preservação da vida. O homem opta por abrir mão de sua liberdade em nome da segurança.

O tempo avançou e essa mesma sociedade passou a segregar os que não se amoldavam as convenções sociais. Surgia então a figura do encarceramento como

⁶⁸ Consoante Hobbes (2009) o estado de guerra de todos contra todos não se resume ao momento da batalha, mas de todo o lapso temporal no qual está presente o animus que leva ao conflito. Trata-se de um período dominado pelo estado de natureza, no qual não há qualquer garantia de paz.

solução para lidar com estes desajustados. O Estado assumiu a obrigação de dizer o direito e de dar a tutela jurisdicional, passando a resolver os conflitos e estabelecer parâmetros para o direito, a justiça, a segurança, a liberdade e a propriedade (GORCZEVSKI, 2007).

O conjunto de normas jurídicas pré-estabelecidas tem por objetivo a organização das relações sociais, de modo que estas se desenvolvam harmonicamente, a partir do cumprimento espontâneo de regras. Ainda que, atualmente, na maioria das situações isso seja verificado, em alguns casos, a pretensão ou direito de um indivíduo pode encontrar obstáculos e enfrentar situações de insatisfação. Os obstáculos podem ser a resistência imposta pelo outro ou entraves do próprio ordenamento jurídico (CALMON, 2015).

Mas afinal, o que se pode afirmar diante da descoberta arqueológica de Nataruk, sem a menor dúvida, é que o conflito é um fenômeno social que pertence aos anais da história da humanidade mesmo antes do que se possa cogitar e muitas vezes atuaram como força propulsora de importantes mudanças sociais. O conflito está presente em todos os relacionamentos humanos e em todas as sociedades. Interesses opostos sempre se confrontaram desde que o homem pisou na terra e vão seguir se repetindo por toda sua existência, pelas mais variadas circunstâncias em seus mais variados níveis, desde a mera evitação até a violência física.

Todas as sociedades têm sua evolução marcada por conflitos, e desde que controlado, acarreta na produção de conhecimento e crescimento social, como se verá ao longo desse capítulo. Não há como eliminar os conflitos de forma definitiva das relações sociais, pois ele não é um fenômeno anormal ou patológico. Deve-se conviver com ele, renegociando constantemente a paz, pois viver em paz é viver em segurança (FREUND, 1995).

Hoje, muitos dos conflitos são ideológicos, econômicos, religiosos, étnicos e, nesse momento específico no país, são os conflitos políticos que marcam o cotidiano da população brasileira em todos os seus estratos sociais e culturais. Os diferentes pontos de vista não ocorrem somente entre estranhos, mas se proliferam mesmo entre pessoas de uma mesma família, vizinhos, amigos, grupos de relacionamento e precisam ser constantemente enfrentados e debatidos. No entanto, o mesmo medo que levou a humanidade a se organizar em sociedade aderindo ao contrato social e evitando a brutalidade do estado de natureza nunca

esteve tão em pauta. Vive-se em condomínios cercados por grades de ferro, cercas elétricas, alarmes, câmeras e vigilantes. Compra-se a preço elevado o direito de manter-se à distância e viver livre de intrusos (BAUMAN, 2003).

A mesma sociedade que trocou a liberdade pela segurança, em parte já começa a demonstrar sinais de interesse em tomar o caminho inverso. Percebendo a latente fragilização a segurança de sua integridade diante de um Estado que não consegue dar as garantias dele esperadas, deseja novamente pegar em armas ara fazer valer o que entende como justiça. Isso porque o medo provoca uma reação defensiva e essa é a principal razão desses cadeados, câmeras, muros, veículos blindados, armas de fogo e aulas de defesa pessoal (BAUMAN, 2007).

Nesse cenário, incumbe traçar as linhas gerais desse que consiste no terceiro pilar teórico de sustentação da presente pesquisa, percorrendo acerca do conflito como fenômeno social inerente à humanidade de modo a compreender seus aspectos negativos e positivos, assim como analisar de que forma a conflituosidade humana contribuiu para sobrecarregar a resolução tradicional dos conflitos através da jurisdição estatal, demonstrando – a partir dos indicadores oficiais publicados pelo Conselho Nacional de Justiça – que há sintomas de profundo esgotamento desse sistema. Soma-se a isso o histórico de quase dois séculos de ensino jurídico voltado à heterocomposição e a mercantilização dos cursos de Direito no país, fatores que cumulados ao longo dos anos hoje cobram o preço da demora em um pensar reflexivo não apenas sobre os novos meios de acesso à justiça a serem implementados.

4.1 O conflito como relação social e a expectativa quanto aos papéis sociais

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

A sociedade consiste em um sistema organizado de diferenças, assim, são essas diferenças que constroem a identidade de cada indivíduo pertencente ao

grupo, permitindo que possam se situar uns relativamente aos outros (GARAPON, 1996).

Essa pluralidade de identidades compõem características que formatam o indivíduo como um dos seres vivos mais incompletos e ansiosos em assegurar uma vida para si, porém, incapazes de fazer isso de forma individual (SILVA, 2012).

Ainda que se tenha visto que as novas tecnologias da informação e comunicação TICs podem resultar no isolamento de um indivíduo que opte por se restringir à comunicação meramente virtual na maior parte de seu tempo, a inserção em uma coletividade e a participação social ainda constituem – e possivelmente sempre constituirão – aspectos inerentes ao cotidiano de um grupo de indivíduos, em sua busca incessante em alcançar objetivos que dificilmente seriam atingidos se perseguidos isoladamente.

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

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

Nesses diferentes níveis de integração que surgem no seio social o conflito se faz presente, ou seja, ele nada mais é do que uma forma de relação social, um dos possíveis modos de interação entre os indivíduos, grupos, organizações e outras coletividades (MORAIS; SPENGLER, 2012). Daí surge a relevância sociológica do conflito, pois origina ou modifica comunidades de interesse, unidades e organizações.

Se toda interação entre homens é socialização, então o conflito, que não pode logicamente ser reduzido a um único elemento, é uma forma de socialização e uma das mais intensas, cuja compreensão muitas vezes permite compreender a realidade social, bem como as necessidades que se operam na sociedade, afinal, os elementos que podem ser dissociados como causas do conflito são justamente o ódio, a inveja, a necessidade e o desejo (SIMMEL, 2013). Ao menos é assim que a

mediação – tema central dessa pesquisa e que será aprofundado no capítulo seguinte – percebe o conflito, como parte normal da interação humana, podendo inclusive ser considerado construtivo (GABBAY, 2013).

Consoante propõe Simmel (2013) haveria inclusive uma hostilidade natural entre os homens, que, juntamente com a simpatia entre eles, atuam conformando ou fundamentando as relações sociais. A extrema facilidade com que se transmite o clima de hostilidade evidencia que se trata de um sentimento primário – como deve ter ocorrido no Massacre de Nataruk –, por essa razão normalmente é muito mais difícil fazer com que um indivíduo tenha confiança e simpatia por um desconhecido do que fazer com que ele tenha desconfiança e antipatia.

O conflito surge no momento em que dois indivíduos ou grupos da mesma espécie possuem um mesmo objetivo, impossível de ser usufruído por ambos (HOBBS, 2009), situação que acaba por originar o enfretamento onde manifestam um contra o outro uma intenção hostil, geralmente com relação a uma intenção ou um direito, sendo que, com vistas a manter, afirmar ou reestabelecer esse mesmo direito, tratam de romper a resistência do outro, eventualmente utilizando a violência como recurso necessário, o que pode resultar no aniquilamento físico do outro (FREUND, 1995).

É o que também sustenta Simmel (1983), ao aduzir que fatores de dissociação como a inveja, o ódio, as necessidades e dos desejos, são causas naturais do conflito, haja vista que, destinado a resolver dualismos divergentes, o mesmo surge como um modo de conseguir algum tipo de unidade, mesmo que seja necessária a aniquilação de uma das partes conflitantes.

Os conflitos podem envolver interesses individuais, de cunho particular, que dizem respeito tão somente à pretensão de uma pessoa, ou ainda englobar vontades que não podem ser individualizadas, interesses caracterizados como metaindividuais, o que os tornam ainda mais relevantes do ponto de vista social. O conflito implica no embate entre duas ou mais pessoas acerca de valores, posições ou recursos (CALMON, 2015). Trata-se de algo inerente aos seres humanos e, na ausência dele, as relações sociais provavelmente restariam estagnadas, pois a falta da sensação de insatisfação provocaria uma conjuntura de inércia e constância (WRASSE, 2017).

Nesse aspecto cabe destacar que a paz não é, nem nunca será significado de ausência de conflitos, mas sim do domínio, gestão e resolução dos conflitos por meios diferentes da violência que pode ser destruidora e mortífera (MULLER, 2009). Na verdade é a própria sensação de insegurança permanente que conduz a humanidade à celebração do pacto para evitar a guerra, e que importa no esforço contínuo pela paz (HOBBS, 2009). Porém, é importante não esquecer que há também, no conflito, um atrativo puramente sociológico de predomínio e superioridade sobre o outro, que pode se combinar com um prazer puramente individual. Nessa situação o conflito não tem outra motivação sociológica que o próprio conflito em si mesmo (SIMMEL, 2013).

Tal situação se agravou diante da complexidade e efemeridade das relações sociais advindas da modernidade líquida (BAUMAN, 2001). Nesse ponto, Garapon (1996) aborda a figura do individualismo receoso, ou seja, a constatação de que o laço social já não é mais pensado como de solidariedade, mas como uma ameaça, pois o que se vê no outro é um agressor em potencial. Adotando a mesma teoria Warat (2010) afirma que a convivência está ameaçada. Ao se isolar e se proteger o indivíduo acabou por privatizar a cidade por temor de ser violentado pelo outro.

Assim, mais do que nunca o conflito pertence à vida humana e está muito presente na sociedade, dela naturalmente fazendo parte, fato que comprova que cada pessoa é única, possuindo seus próprios interesses e desejos (HEREDIA; VILLANUEVA; ORTIZ, 2013). Nessa perspectiva, a ordem é excepcional e o caos é a regra (OST, 1999), ou seja, situações conflitivas são normais e decorrem simplesmente da vida em sociedade, onde o relacionamento com o outro é aspecto constitutivo da personalidade humana. O indivíduo existe em relação aos demais, em contato com o outro, ainda que, por vezes, esse encontro possa representar uma adversidade, um confronto, eis que o outro invade o espaço de repouso e ameaça a existência deste indivíduo (WRASSE, 2017).

Essa chegada pode ser perigosa, pois o outro possui desejos que podem se chocar com os do indivíduo – o desconhecido instala insegurança. O conflito é esse encontro de vontades, no qual cada um tem por objetivo fazer o outro ceder à sua posição (MULLER, 2009), é também resultado da percepção da divergência de interesses, constituindo um fator pessoal, psicológico e social (CALMON, 2015), no

entanto precisa ser examinado como um fenômeno complexo, que extrapola as raiais de um mero desencontro de opiniões, valores ou posicionamentos.

A contraposição de dois desejos divergentes tem como resultado o surgimento de uma circunstância conflitiva, fato que geralmente resulta na submissão de um destes desejos ao outro, estabelecendo ao final um ganhador e um perdedor. Para Bobbio (2009) todo conflito se encerra com a vitória de um dos lados ou através da intervenção de um terceiro que estará acima, no meio ou contra os rivais. O conflito poderia ser solucionado por meio da força, com a eliminação de um dos oponentes, no entanto, se há busca de uma solução pacífica ganha força a figura do terceiro no qual as partes confiem ou se submetam.

O conflito pode ser classificado como latente, emergente e manifesto, de acordo com os diferentes níveis de desenvolvimento e intensidade, o grau de organização das ações e atividades empregadas pelas partes, assim como com relação à intensidade de expressão das preocupações e emoções (MOORE, 2003). Latentes são os conflitos não altamente polarizados, caracterizados por uma tensão na qual em alguns casos nem mesmo as partes possuem a consciência da formação do conflito. Os emergentes são dotados de uma polaridade maior, as partes já estão definidas e reconhecidas, as questões já estão estruturadas e claras, porém ainda não se buscou uma solução para o problema. Por fim, o conflito manifesto se resume como aquele no qual as partes já podem estar envolvidas em alguma atividade violenta, ou mesmo iniciaram as negociações, mas atingiram um impasse (WRASSE, 2017).

As transformações sociais advindas das novas TICs acabaram por afrouxar os laços sociais e acentuar ainda mais os níveis de complexidade presentes nas relações sociais, já influenciados pelos índices de desigualdade social, resultando em uma conflituosidade sem precedentes na história da humanidade.

Consoante Wermuth (2015), o homem contemporâneo vive em um mundo marcado pela instantaneidade, em uma verdadeira cultura do efêmero, recebendo diariamente uma grande quantidade de informações, muitas delas fragmentadas, o que lhe acarreta grandes dificuldades, pois envolvido pela comunicação virtual que domina seu cotidiano, nem sempre lhe sobra tempo necessário para a leitura que lhe permita compreender passado, presente e futuro.

No entanto, a conflituosidade inerente aos interesses, desejos e paixões do homem, não pode ser vista unicamente sob um viés negativo, devendo também ser observada sob um prisma positivo, pois, ao passo que compõe a natureza humana de forma intrínseca, está diretamente relacionada ao progresso da civilização.

Por serem fenômenos comuns ao convívio social, conflito e desacordo não representam exclusivamente sinais de instabilidade ou rompimento, pelo contrário, podem inclusive contribuir para a coesão da comunidade. Note-se que a sociedade atual é o produto de interações positivas e negativas, sendo que um grupo absolutamente harmonioso, não só é empiricamente irreal como não poderia corresponder a um processo de vida real (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Se não houvesse certo nível de aversão, a vida nas grandes cidades – nas quais normalmente se está em contato com uma infinidade indivíduos – não poderia ser pensada, isso porque toda a organização da vida urbana repousa sobre variados graus de simpatia, indiferença e aversão. A vida em sociedade não representa apenas viver comunhão, concórdia e amizade, afinal o ser humano é também animosidade e instinto de luta. A simpatia e a hostilidade se misturam na unidade da vida social e individual (SIMMEL, 2013).

O conflito se relaciona diretamente com as expectativas presentes no interior de cada grupamento coletivo quanto ao que cada indivíduo deve ser e às atitudes que cada indivíduo deve desempenhar. Assim, a estrutura de uma sociedade pressupõe uma gama de papéis sociais variados que se constituem em sistemas de coerções normativas aos quais devem se submeter os atores que os desempenham, sendo que cada um desses papéis estabelece uma espécie de zona de coerção e obrigações relacionada a uma zona de autonomia condicionada (DAHRENDORF, 1991).

Nessa perspectiva, cada indivíduo ocupa uma posição social da qual se espera um determinado comportamento, um papel social, no entanto observa-se que quando determinado indivíduo – ou grupo de indivíduos – deixa de cumprir com o papel social do qual a coletividade tem uma expectativa de observância, acabam por surgir os conflitos, fenômenos comuns ao tecido de relações humanas (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Para a sociologia, aprender as expectativas de comportamento transformam o homem em *homo sociologicus*, tornando-lhe acessível e com significado. Dessa

forma, o homem despido de papéis é um ser inexistente para a sociedade e a sociologia. Para tornar-se parte da sociedade e objeto da análise sociológica, o homem deve ser socializado, acorrentado à sociedade e com isso transformado em seu membro (DAHRENDORF, 1969).

No entanto, vale lembrar que a sociedade digital precisa lidar com o indivíduo pós-moderno, cuja identidade se transforma continuamente assumindo diversos papéis em diferentes momentos desde o nascimento até a morte. A confrontação do ser humano com a multiplicidade cambiante de identidades com respectivos papéis sociais a serem desempenhados e o não cumprimento das expectativas decorrentes dos papéis pré-constituídos pelo grupo social, provoca uma irregularidade, bem como introduz uma situação excepcional (GIMENEZ, 2016).

Para Simmel (2013) a animosidade não apenas impede que se confundam os limites de um determinado grupo como também é diretamente produtiva sob o prisma sociológico, eis que atribui às classes e às pessoas suas respectivas posições. No mesmo sentido, as expectativas de comportamento, quando institucionalizadas juridicamente, ganham contexto de obrigatoriedade através do seu acoplamento a um potencial estatal de sanção, representado por força do ordenamento jurídico.

Assim, o conflito, que pode parecer com um elemento de dissociação, na verdade é uma das formas elementares de socialização. Não é um acidente na vida em social, e sim parte integrante e necessária das sociedades e das relações humanas como um fator integrador, uma forma de socialização sem a qual os grupos sociais não resistiriam. Observe-se que a própria opressão tende a aumentar quando se padece com resignação e sem protesto (SIMMEL, 2013). O conflito é fundamental, inerente e necessário ao desenvolvimento social, sendo, a dinâmica social, resultado da luta de classes, sendo que, sociologicamente, o conflito decorre do desequilíbrio de forças do sistema social que deveria estar em repouso (GORCZEVSKI, 2007).

Perpassada a construção do conceito de conflito assim como da análise de sua influência e importância para um grupo social, é preciso também compreender que, em razão de sua complexidade e diversidade, cada conflito possui características peculiares que tão somente são compartilhadas em situações de mesma espécie, sendo que será crucial para a hipótese apresentada à essa

pesquisa a identificação da espécie de conflito inerente ao caso concreto para que somente então possa ser determinada qual a forma ideal a ser instrumentalizada na busca do acesso à justiça.

4.2 A resolução tradicional dos conflitos pela via da jurisdição estatal e as faces de sua crise

A atual sistemática do acesso à justiça no Brasil se estrutura em três mecanismos voltados ao tratamento de conflitos: a autotutela, a heterocomposição e a autocomposição (FOLEY, 2010). Na autotutela ou autodefesa a resolução do conflito ocorre mediante a imposição da vontade de uma das partes com uso de violência física e/ou moral para tanto. A autocomposição, na qual se insere a mediação e que será aprofundada no quarto capítulo, consiste na pacificação do conflito a partir da vontade das partes envolvidas, de forma voluntária e sem a intervenção externa. Já na heterocomposição há a submissão da disputa à decisão de um terceiro ao qual as partes estão vinculadas, como ocorre pela jurisdição tradicional, sistema que enfrenta uma grave crise que desse ponto até o final do capítulo será analisada.

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

Os inúmeros litígios que hoje chegam aos tribunais no país tem origem no desmantelamento do Estado social em suas mais variadas esferas, eis que a precarização dos direitos econômicos e sociais havida especialmente nos últimos anos passa a ser um dos grandes motivos de procura pela tutela jurisdicional estatal (SANTOS, 2014).

A ideia equivocada de que o acesso à justiça equivale ao acesso ao Judiciário e que apenas através do dessa via se consolidará o exercício de direitos resulta na falsa premissa de que é mais fácil atribuir-se a um terceiro, o Estado, a responsabilidade pela decisão de toda e qualquer situação conflituosa

experimentada, ao passo que chega a não importar a natureza do conflito e até mesmo se ele é juridicamente possível, o que importa é leva-lo à jurisdição estatal. Nesse viés, o acesso à justiça, que deveria ser espontâneo, prático e estar ao alcance de todo cidadão acabou se tornando, justificativa para o ingresso com um processo. No entanto, a efetividade é lenta, subalterna, depende da superação da própria estrutura do Estado que está adormecida, cansada, desvirtuada de seu papel social (CAOVILLA, 2003).

A partir daí o indivíduo passa a experimentar uma série de insatisfações e decepções, seja pela morosidade processual, seja porque muitas vezes a solução jurídica conferida pelo Judiciário resolve o litígio sob a perspectiva do direito, porém pode não solucioná-lo no aspecto subjacente ou sociológico. Segundo Caovilla (2003) o judiciário não está acompanhando o aumento das demandas judiciais, pois ele carrega ainda sozinho a responsabilidade de proclamar a justiça à população. As soluções pelos métodos tradicionais para resolver conflitos, através da aplicação do direito positivo, não estão atendendo às necessidades sociais cada vez mais crescentes e emergentes. Impõem-se, dessa forma, modelos alternativos para a solução de conflitos.

Nos processos judiciais também é possível perceber a presença do prazer e do desejo das partes na defesa do direito, na impossibilidade de suportar uma afronta real ou suposta à justiça. Está em jogo a salvaguarda da pessoa, seus bens e direitos, configurando um impulso individualista e não sociológico. O conflito jurídico manifesta a interação recíproca entre dualidade e unidade da relação social, sendo que justamente pelo fato de se submeter a uma rigorosa unidade de normas e obrigações comuns o litígio adquire um caráter extremo e absoluto (SIMMEL, 2013).

Ost (2004) lembra ainda que nos processos judiciais muitas vezes os protagonistas se preocupam mais em estar em cena e obter o reconhecimento simbólico decorrente de seu êxito sobre a outra parte do que auferir a vantagem pecuniária ou a obrigação que foi objeto do litígio. É a face simbólica do direito, o poder de estar com a razão, que muitas vezes assume protagonismo nos mais variados tipos de litígio.

Observadas tais características e peculiaridades, é preciso pontuar brevemente as circunstâncias e condições pelas quais atravessa o conflito jurídico diante do esgotamento – ou crise – do sistema judiciário brasileiro, no entanto, cabe destacar

que tal problema não ocorre somente em nível nacional, afinal, o poder crescente da justiça sobre a vida coletiva é um fenômeno internacional e um dos maiores fatos políticos das últimas décadas.

Sob a égide da justiça nada pode escapar ao controle do juiz, assim, ao longo dos anos se observou uma explosão de contenciosos e o crescimento e multiplicação da jurisdição. O juiz se transforma no último guardião das promessas e a justiça é convocada para apaziguar o mal-estar do indivíduo moderno em sofrimento (GARAPON, 1996). É fato consumado que a sociedade moderna, vive a cultura do conflito, na qual, além de uma quantidade enorme de conflitos, tem-se a prática de recorrer ao Estado para solucioná-los. Segundo Calmon (2015). A esse fenômeno Santos (2014) atribuiu o nome de expansão global do Poder Judiciário.

No Brasil ainda se constata uma situação peculiar já identificada pelo CNJ de que a relação de consumo é um dos grandes responsáveis por sobrecarregar o Judiciário, sendo que somente em 2014, foram mais de dois milhões de casos novos envolvendo responsabilidade do fornecedor ou indenização por dano moral. Para buscar entender os motivos da extrema judicialização nessa área e promover ações e políticas públicas voltadas para uma boa administração da justiça, foi elaborado um levantamento inédito na forma de relatório analítico propositivo⁶⁹ desenvolvido com a ajuda da Associação Brasileira de Jurimetria (ABJ), que apontou as empresas que mais figuram em demandas quando o assunto é a relação de consumo. Dentre as constatações a que se chegou a partir dos dados do relatório é que os 20 maiores litigantes do País concentram 50% das ações de consumo.

O relatório compõe a série Justiça Pesquisa no eixo estruturante Políticas Públicas do Poder Judiciário e, parte da premissa de trazer ao conhecimento do poder público indicadores concretos que lhe permitam propor soluções estratégicas para melhorar os índices de litigiosidade no país. Para proporcionar um estudo considerado adequado, foram incluídas sete unidades federativas para execução da pesquisa: São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Bahia, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul e Amazonas. No tocante ao Rio Grande do Sul os resultados apontados estão no quadro abaixo (CNJ, 2018).

⁶⁹ O relatório analítico propositivo Justiça Pesquisa pode ser consultado através do endereço eletrônico:
<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/04/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>>.

Quadro IX – Os cinco maiores passivos consumeristas na Justiça Estadual do Rio Grande do Sul

ÁREA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL	PERCENTUAL ACUMULADO
Instituições Financeiras	308171	28,0%	28,0%
Telecomunicações	246293	22,4%	50,4%
Administradoras de Cadastro de inadimplentes	183300	16,7%	67,0%
Concessionárias de Serviços Básicos	53793	4,9%	71,9%
Companhias de Seguro	37952	3,4%	75,3%

Fonte: CNJ

As instituições financeiras e as empresas de telecomunicação se alternaram em primeiro e segundo lugar em todas as sete unidades federativas, com destaque para as primeiras que atingiram o percentual de 40% das demandas no estado de São Paulo – que concentra o maior volume de processos entre os Tribunais brasileiros, e 51% no estado da Bahia (CNJ, 2018). Esses números justificam em grande parte o direcionamento das políticas públicas no sentido de amenizar essa concentração, afinal, se a judicialização relativa às processos que envolvem relações de consumo sobrecarregam em demasiado o Judiciário, agir nessa seara poderia provocar mudanças mais rápidas e eficazes, desde que implementadas ações coerentes e estruturalmente amparadas.

Quanto a essa explosão no número de processos, certamente é resultado de um fenômeno social, e não apenas jurídico, haja vista que se origina de uma depressão social que acaba por se exprimir e se reforçar através de uma expansão do direito, que se tornou a nova linguagem através da qual é possível encaminhar pedidos políticos, que não atendidos, agora em grande número batem à porta do Poder Judiciário (GARAPON, 1996), é o que ocorre no que se refere aos direitos sociais, dentre eles o Direito do Consumidor.

Em contrapartida, a esse fenômeno relacionado ao crescimento exponencial do número de processos em curso nos tribunais brasileiros Nalini (2008) tece severa crítica, atribuindo ao movimento o nome de demandismo. O autor justifica sua posição explicando que o que os mais otimistas acreditam se tratar do resultado do incremento no conhecimento do povo sobre seus direitos e deveres, na realidade comprova a existência de uma sociedade egoísta que já viveu dias com mais saúde

ética. Atualmente, o Judiciário é acionado por todos e a todo o momento, seja quando se tem razão, mas, principalmente, quando não se tem nenhum direito (NALINI, 2008), pois já não existe mais pudor algum em ser parte de uma ação judicial.

No entanto, seja qualquer das justificativas que queira se atribuir, é possível constatar não apenas que essa depressão social sofreu influência do enfraquecimento do Estado em virtude da globalização econômica (GARAPON, 1996), mas também pela globalização da comunicação e da complexidade que as relações humanas alcançaram em uma modernidade fluida onde as relações restaram enfraquecidas (BAUMAN, 2001). Além disso, cabe reiterar que a partir do desenvolvimento de novas ferramentas e ambientes tecnológicos a humanidade passou a confrontar problemas de uma amplitude vertiginosa até pouco tempo inimagináveis, afinal, a ciência passou a abrir possibilidades infinitas ao homem, que sequer sabe como ou por que limitar (GARAPON, 1996) e que resultaram em novos litígios.

Nesse ponto é importante ressaltar que no Brasil, assim como nas demais nações, a transformação social iniciada especialmente a partir do advento das TICs – como foi visto no capítulo anterior –, ocasionou um descompasso entre o ordenamento jurídico vigente e situações surgidas dessa nova realidade nas quais se manifestava a violação de um determinado direito, porém não havia tipificação legal específica para o ato delituoso. Para essas circunstâncias não existia, então, forma de tutela do direito, muito menos de responsabilização civil ou sanção penal àquele que praticasse o ilícito.

Somando-se todos esses fatores, logicamente paira sobre a sociedade brasileira a dúvida sobre a capacidade atual do Estado em dar a jurisdição. Tal indagação decorre do fato de que a função jurisdicional monopolizada pelo Estado já não oferece respostas à conflituosidade produzida pela complexa sociedade atual, passando por uma crise de efetividade quantitativa e, principalmente qualitativa, que demanda a busca de alternativas capazes de preencher a lacuna deixada pelo Estado no tocante à garantia de acesso à justiça. Consoante Garapon (1996) as sociedades modernas demandam uma necessidade de justiça quantitativa e qualitativa até então inédita.

Tal cenário resulta em uma alta taxa de morosidade no deslinde dos processos, pois, ainda que as rotinas de cartório sejam dotadas de certo nível de complexidade, o problema reside nos tempos de espera. A falta de celeridade da jurisdição invariavelmente acaba por agravar os conflitos diante da evidente ineficácia da estrutura organizacional e dos métodos de trabalho dos cartórios judiciais, visto que os embates se procrastinam por anos resultando em mais desgastes para as partes. No tocante à morosidade, o estudo se ocupará de forma mais atida no próximo tópico, amparando a discussão em indicadores tornados públicos pelo CNJ.

Diante desse quadro, ganha força a tendência de se desenvolver procedimentos jurisdicionais complementares como, por exemplo, a arbitragem, a mediação, a conciliação e a negociação. Tudo em busca da celeridade, informalização, pragmaticidade e, principalmente, da satisfação das partes com o resultado mutuamente construído para o deslinde do conflito entre elas instaurado e que para as mesmas significará o alcance da justiça para o caso concreto.

As conquistas contabilizadas pelo movimento de acesso à justiça, na construção de uma ordem social justa e cidadã, não podem ser, de forma alguma, menosprezadas. Entretanto, face à dinâmica do processo social, novos direitos surgem a todo instante, além do que muitos daqueles proclamados pela modernidade ainda estão sem efetivação. Somente a normatização de procedimentos, a criação de espaços 'alternativos' para a resolução de conflitos, o incremento de escritórios de assessoria jurídica popular, entre tantas outras conquistas, não superam, apesar de minorá-las, as abissais limitações econômicas, culturais e psicológicas a que está subjugada a grande maioria da população.

Nesse sentido Six (2001) assevera que se evidencia uma urgente e real necessidade da busca por outras formas de tratamento de controvérsias que possibilitem maior participação do indivíduo, meios que trabalhem os conflitos entre as partes envolvidas, ao invés de tão somente os extinguir por força de soluções muitas vezes artificiais.

A luta pelo efetivo acesso aos Direitos Humanos extrapola, e muito, o âmbito do jurídico. Somente uma ação conjunta e progressiva, pautada pela pluralidade e pela dialética, poderá enfrentar, e quem sabe vencer, os desafios cada vez maiores e mais complexos que se colocam ao exercício da cidadania na 'pós-modernidade'.

Muito melhor para a coletividade e para o fim social de buscar a pacificação e a justiça a cada caso é compreender que, mais do que simplesmente eliminar os conflitos, resignando-se com a decisão proferida pelo Estado sob a justificativa frágil de que a ele incumbe esse poder e essa responsabilidade, é buscar encontrar a forma de criar condições que conduzam a uma confrontação construtiva e fomentem seu potencial produtivo, proporcionando, assim, para a sociedade um ganho na qualidade da vida em comum. A autoridade do Estado é também a tentativa de eliminar os conflitos, sem importar sua origem ou consequência, entretanto resultados e soluções destrutivas e muito demoradas podem trazer consequências negativas para a vida em sociedade.

Frente ao exposto, é preciso refletir sobre as possíveis políticas capazes de promover o resgate de um modelo jurisdicional que demonstra claros sinais de colapso. Cabe à sociedade criar as condições necessárias para incentivar práticas relacionadas à solução extrajudicial de conflitos, conferindo relevância ao trabalho preventivo sobre o contencioso, pois o primeiro existe com o objetivo principal de evitar a ocorrência do segundo.

Como forma de consolidar a compreensão do momento pelo qual passa a jurisdição estatal no país, é preciso ponderar alguns indicadores divulgados pelo Poder Público que convalidarão a discussão proposta nesse capítulo, trazendo dados concretos que evidenciam o esgotamento do sistema tradicional de jurisdição estatal e a necessidade de buscar alternativas que possam cumprir com a obrigação constitucional de garantir o acesso à justiça.

4.3 A justiça brasileira em números: a morosidade e o esgotamento da jurisdição estatal consolidado em dois indicadores estatísticos

Os dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) na 14ª edição do Relatório Justiça em Números⁷⁰ escancaram a calamidade e evidenciam a sobrecarga do atual modelo, especialmente pela majoração das estatísticas demonstradas no comparativo dos anos anteriores e o crescente avanço na quantidade de demandas que são distribuídas diariamente.

⁷⁰ O relatório Justiça em Números 2018 pode ser acessado através do endereço eletrônico: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>.

A importância deste Relatório, elaborado pelo CNJ desde o ano de 2005, é reconhecida pela sequência administrativa própria do Poder Público e pela consequência social que a gestão responsável impõe. Sem a ciência dos dados apurados e apresentados no Relatório Justiça em Números, a efetividade da prestação dos serviços judiciais seria fruto de escolhas aleatórias e a legitimidade das opções não seria atingida.

Atualmente, o Judiciário brasileiro trabalha com números que indicam a existência de mais de 80 milhões de processos em tramitação, ademais a cada dia seguem em gradativo crescimento os dados estatísticos que apontam o número de conflitos que se acumulam aguardando a jurisdição do Estado e – como consequência lógica – o tempo transcorrido para entregar às partes litigantes a solução final e definitiva de suas controvérsias, independentemente da complexidade dos casos, agravando a crise.

Para que se possa ilustrar e consolidar a ideia que aqui se insere de que a forma tradicional de resolução de conflitos através da jurisdição estatal se encontra em situação de esgotamento e iminente colapso, corroborando os argumentos que foram vistos no tópico anterior, serão discutidos nesse tópico apenas dois indicadores⁷¹ constantes no Relatório Justiça em Números 2018, quais sejam, a quantidade de processos julgados por magistrado no ano de 2017, o tempo médio de um processo.

O apresentado logo a seguir demonstra com clareza o cenário de esgotamento existente no Judiciário brasileiro, isso porque não é sequer preciso percorrer os números que apontam os casos novos e a carga de trabalho média de cada magistrado no ano de 2017. Basta verificar a quantidade de processos julgados no período de 12 meses.

Caso o magistrado responsável por determinado cartório não tivesse gozado férias durante todo o ano de 2017, não se ausentasse para nenhum curso de capacitação, congresso, seminário e assemelhados, nem sequer por motivo de saúde, e laborasse rigorosamente todos os dias do mês, incluindo-se finais de

⁷¹ De forma tornar mais compreensível a análise e discussão dos dados, apesar do estudo estar lastreada nos dados gerais constantes do Relatório Justiça em Números 2018, especificamente nesse tópico serão discutidos os indicadores relativos ao primeiro grau de jurisdição da Justiça Estadual em nível de abrangência nacional. Para um maior aprofundamento quanto aos demais indicadores constantes do documento, sugere-se realizar o download do mesmo através do endereço eletrônico: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>.

semanas e feriados, ainda assim teria que julgar mais de cinco processos por dia, independentemente de sua complexidade.

Quadro X – Litigiosidade: processos julgados por magistrado em 2017

Litigiosidade				
	Justiça Estadual	Justiça do Trabalho	Justiça Federal	Justiça Eleitoral
Indicadores por magistrado				
Casos novos	1.563 ↓ -0,4%	1.033 ↓ -2,0%	1.934 ↓ -7,1%	59 ↓ -80,4%
Carga de trabalho	7.435 ↓ -0,1%	3.207 ↑ 4,3%	8.265 ↓ -1,6%	225 ↓ -29,9%
Carga de trabalho líquida	6.726 ↓ -1,8%	2.832 ↑ 5,4%	5.563 ↓ -1,9%	223 ↓ -27,6%
Processos Julgados	1.914 ↑ 0,1%	1.369 ↑ 6,6%	1.849 ↑ 1,6%	141 ↓ -29,8%
IPM (baixados)	1.844 ↑ 2,6%	1.328 ↑ 6,2%	2.119 ↑ 4,9%	176 ↓ -3,2%

Fonte: CNJ.

Ora, é evidente que ao magistrado cabe a condução de audiências, a apreciação de pedidos liminares, a determinação de diligências e demais despachos interlocutórios aplicáveis a todo e qualquer processo, além da própria administração do cartório judicial como autoridade responsável pelo adequado andamento do fluxo de trabalho e gestão dos servidores. Beira a desumanidade exigir que o magistrado julgue, com maestria e denodo profissional um número tão elevado de processos.

Certamente que a jurisdição estatal está sendo exercida dentro do limite do possível que pode ser feito diante de um cenário quase desesperador. Percebe-se, nesse aspecto a razão de tamanha preocupação do CNJ havida nos últimos anos com a questão quantitativa dos indicadores relacionados à jurisdição estatal, o que, como se verá no próximo capítulo, tem atraído toda a atenção, fazendo esquecer o aspecto qualitativo que a sociedade igualmente espera do provimento jurisdicional. Mas a sobrecarga resulta em um efeito em cascata que onera outros indicadores tão importantes quanto, com é o caso do tempo de duração de um processo, o que se pode verificar no quadro abaixo.

Quadro XI – Tempo médio de duração de um processo na Justiça Estadual



Fonte: CNJ.

Considerando que um período superior a três anos é demasiado para a média de um processo de conhecimento em sede de primeiro grau, não há como justificar a demora ainda maior de uma execução, que, via de regra, está aparelhada com um título executivo dotado de certeza e liquidez do crédito e que deveria tramitar tão somente para satisfazer o pagamento da quantia executada ao credor.

Destaca-se que a busca das partes pela satisfação não se dá apenas pelo resultado da demanda, mas também por todo o fluxo formalístico processual através do qual os resultados são gerados. É o que se conhece por justiça do processo e justiça do resultado (GABBAY, 2013), afinal, de nada adianta uma decisão considerada justa quando sua concessão tarda indeterminadamente. Repisa-se aqui a célebre frase de Rui Barbosa já mencionada no primeiro capítulo, pois, diante dos flagrantes números que refletem a realidade brasileira, não há como rechaçar a premissa de que “justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta” (1997, p.40).

A morosidade constitui o maior motivo de descrença na justiça, a partir do momento em que o cidadão toma conhecimento da lentidão processual, e passa a padecer das angústias e dos sofrimentos psicológicos trazidos por ela.

Veja-se que de nada adianta a Convenção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais garantir, em seu art. 6º, §1º, que toda pessoa tem o direito a uma audiência equitativa e pública, dentro de um prazo razoável, por um tribunal independente e imparcial. Ou mesmo que a Constituição Federal brasileira, em seu

art. 5º, § 2º, afirme que toda pessoa tem direito de ser ouvida com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável. A morosidade do trâmite processual no Brasil abala sobremaneira a confiança da sociedade no Poder judiciário, levando à insegurança jurídica.

Segundo Calmon (2015), não apenas no Brasil, mas em muitos países a sociedade demonstra insatisfação com o serviço público de justiça diante da ineficácia das decisões e da morosidade. Na verdade, o que resta evidente é que todo o sistema de justiça, assim como o sistema de ensino e formação de profissionais⁷² que atuarão nas mais variadas esferas do Judiciário brasileiro não foi planejado para atender ao novo tipo de sociedade, mas para um processo de continuidade (SANTOS, 2014), e esse sistema precisa ser aprimorado para acompanhar a transformação que acompanha a modernidade.

Em que pese haja determinação legal, hodiernamente o Estado parece não cumprir de forma minimamente efetiva o seu dever de garantir o acesso à justiça enquanto direito fundamental dos cidadãos, especialmente no cenário atual, marcado pela extrema desigualdade social – onde o conflito e a violência acabam acentuados –, e pela consequente precariedade financeira ou falta de conhecimento técnico sobre os direitos e deveres, o acaba por alijar relevante percentual da sociedade dessa garantia constitucional.

Esse fenômeno que afeta o adequado funcionamento do modelo jurisdicional utilizado no país vem sendo denominado pela doutrina como crise ou mesmo esgotamento. O que parece de fato ocorrer é que o Poder Judiciário necessita enfrentar o desafio de ampliar os limites de sua jurisdição, modernizar estruturas organizacionais e rever padrões funcionais, para reconquistar a confiança da sociedade como um poder autônomo e independente (SANTOS, 2014).

Quanto ao tempo do processo e a morosidade dos atos judiciais, a descrença no Poder Judiciário tem aumentado não pela formalidade dos atos, pelo rito burocrático e enfadonho, ou pela linguagem rebuscada, fatores que em conjunto ou individualmente distanciam o cidadão, mas, principalmente pelo tempo decorrido a cada procedimento do trâmite processual. No entanto a definição do que seria o tempo adequado de um processo é subjetiva. À medida que não fixa tempo certo, o

⁷² Quanto ao ensino jurídico no Brasil a pesquisa abordará ainda ao final desse capítulo o cenário de reflexão que se projeta para o momento, bem como retomará na discussão final e conclusão algumas situações pontuais que ensejam a necessária mudança de paradigma do sistema, voltando-o também para as formas autocompositivas de resolução de conflitos.

direito fundamental à razoável duração do processo permite as mais diversas interpretações, podendo também variar de acordo com o objeto de cada litígio.

Para Resta (2014), jamais se saberá o que se perde, quando se perde tempo, pois o tempo é um recurso não igualmente distribuído, o que significa dizer que em um conflito o tempo perdido por alguém é ganho por outrem. Nesse contexto, sob o ponto de vista não da ética pública, mas da racionalidade social, o fato de desperdiçar recursos, mesmo temporalidades, com bases rituais, simbolicamente significativas e/ou grandiosas, porém inúteis e que não se pode efetuar, representa um verdadeiro empobrecimento coletivo.

A morosidade do processo está ligada à estrutura do Poder Judiciário e ao sistema de tutela dos direitos. Para que o Poder Judiciário tenha um bom funcionamento, necessário se faz, dentre outros, que o número de processos seja compatível com o número de juízes que irão apreciá-los, porém, é sabido que não é isso que ocorre. A imensa quantidade de processos acumulados por um juiz prejudica não só a celeridade da prestação da tutela jurisdicional, como também a sua qualidade. Muitas demandas não seriam levadas ao Poder Judiciário se o réu não tivesse do seu lado a lentidão da tutela jurisdicional, certamente a celeridade evitaria a propositura de muitas ações.

Segundo Oliveira (2010) a efetividade processual é uma consequência direta relacionada a dois fatores, a excelência legislativa e bons operadores de direito. Ocorre que, quanto ao Poder Legislativo brasileiro, o mesmo enfrenta uma grave crise de confiança e falta de representatividade, haja vista os reiterados escândalos envolvendo as mais variadas formas de corrupção. Já no que tange aos operadores do direito, certamente que o país tem bons e maus profissionais como em todas as áreas, no entanto, todos eles trabalham sobrecarregados e em condições muitas vezes inviáveis para a consumação da excelência em sua importante missão para a sociedade.

Diante desse contexto, iniciativas voltadas ao incremento da celeridade processual e capazes de atender aos direitos e interesses de forma satisfatória e em tempo razoável, afastado o risco de perecimento do direito postulado, colocaria termo à suspeição decorrente da morosidade. No entanto, a utilização de formas alternativas à jurisdição direcionadas ao tratamento de conflitos, pacificação social e acesso à justiça dependem não apenas da evolução do ordenamento e institutos

jurídicos no país, mas, principalmente de uma verdadeira revolução cultural, como se verá de forma mais aprofundada no próximo capítulo.

Percorridos os indicadores acima que inevitavelmente apontam para o iminente colapso da forma tradicional de jurisdição estatal, antes de passar ao quarto e derradeiro capítulo dessa pesquisa, incumbe diagnosticar de que modo o ensino jurídico no país contribuiu para esse esgotamento e traçar uma análise crítica acerca do importante papel que pode cumprir nos próximos anos na busca pela implementação de políticas públicas eficazes voltadas para o fomento de formas alternativas para o tratamento de conflitos, em especial, a mediação.

4.4 A influência do ensino jurídico no Brasil para o esgotamento da jurisdição estatal e a necessária mudança de paradigma em favor das formas alternativas de tratamento de conflitos

A história da educação jurídica brasileira perpassa um momento especial e singular. Passados quase dois séculos desde a criação dos primeiros cursos de Direito no país o momento é de reflexão para que se encontrem propostas transformadoras não apenas no sentido da busca incansável pela excelência no ensino jurídico, mas que tomem o rumo de uma revolução cultural, deixando no passado um viés edificado sob o arquétipo heterocompositivo, para que seja possível almejar um modelo misto que também privilegie a solução autocompositiva dos conflitos, especialmente em um cenário de esgotamento do sistema judiciário nacional como pôde ser verificado no tópico anterior.

As primeiras páginas dos mais de 190 anos de história do ensino jurídico no Brasil foram escritas no ano de 1827, quando, por força da Lei de 11 de agosto de 1827⁷³, Dom Pedro I criou os dois primeiros Cursos de Ciências Jurídicas e Sociais, um na cidade de São Paulo/SP e outro na de Olinda/PE. A advocacia passou então a ganhar força a partir das primeiras turmas diplomadas no país e mediante a criação do Instituto dos Advogados Brasileiros (IAB), no ano de 1843, bem como da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) em 1930.

⁷³ A Lei de 11 de agosto de 1827 pode ser consultada através do endereço eletrônico: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l11/LIM.-11-08-1827.htm>.

Quase dois séculos depois, notícia oficial veiculada pelo Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (CFOAB) em 2010, dava conta de que a República Federativa do Brasil possuía mais de 1.240 faculdades de Direito em território nacional. Em contrapartida, somados todos os demais países do mundo, havia aproximadamente outros 1.100 cursos (CFOAB, 2010).

O último – e mais atualizado – relatório Sinopses Estatísticas da Educação Superior, compilado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e atualizado em 20 de setembro de 2018, contendo os dados compilados até o ano de 2017, indica a existência 923 instituições que oferecem 1.203 cursos de direito, sendo 160 deles públicos e 1.043 privados, o que totaliza 879.234 matrículas ativas (INEP, 2018).

Soma-se a esses dados vultosos a informação que aponta para um número próximo a quatro milhões de bacharéis em Direito no país – cerca de 2% da população nacional –, sendo que, a consulta ao portal do CFOAB indica um total de 1.116.318 advogados e mais 30.446 estagiários cadastrados junto à entidade no início de novembro de 2018 (CFOAB, 2018).

Diante desses indicadores o Brasil ocupa a terceira posição no ranking dos países com o maior número de advogados do mundo, ficando atrás somente dos Estados Unidos e a Índia (CFOAB, 2017). Não houvesse a necessidade de aprovação no Exame de Ordem da OAB - cujos indicadores mencionados apontam para um percentual próximo a apenas 25% de aprovação – e o Brasil certamente teria também o maior número de causídicos do mundo.

Na mesma senda, a projeção da população brasileira divulgada pelo instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indica que já foi ultrapassado o número de 209.100.000 de habitantes, assim, traçando uma proporção matemática simples, hoje há aproximadamente um advogado para cada 187 pessoas (IBGE, 2018).

Preocupada com as questões relacionadas ao ensino do Direito no Brasil, ainda no ano de 1992 a OAB criou a Comissão Nacional de Educação Jurídica (CNEJ), órgão colegiado que se reúne uma vez por mês na sede da OAB Nacional e ao qual incumbiu a missão de diagnosticar os problemas que afetam o ensino jurídico no país. Atualmente a CNEJ desempenha o importante mister de realizar a avaliação de cursos de Direito em virtude de uma parceria firmada com o Ministério da Educação (MEC) cujo protocolo – formalizado em março de 2013 – instituiu uma

comissão paritária para estabelecer o novo marco regulatório do ensino jurídico no país e que de certa forma freou a expansão descomedida de novos cursos.

Diante de um cenário inusitado no qual, nas duas décadas compreendidas entre 1995 e 2017, saltou-se de 262 para 1.203 cursos de Direito no país (INEP, 2018) – sendo que, como exemplo, somente entre 2002 e 2003 foram autorizados 105 novos cursos, o que equivale a mais de oito por mês – duas inquietações vem à tona com grande destaque. A primeira reação espontânea é o questionamento quantitativo quanto ao fato de haver justificativa e/ou necessidade para a existência de tantos cursos de Direito no país. *Pari passu*, surge a preocupação com o viés qualitativo peculiar a uma análise crítica um pouco mais aprofundada, afinal: qual o nível de excelência no ensino jurídico é atingido por esses cursos?

Por certo que atualmente se vive a clara primazia do Estado sobre o indivíduo, o paternalismo estatal em todas as esferas da sociedade, com o conseqüente esquecimento da autonomia da vontade. Atribuiu-se ao Estado a responsabilidade de governar a vida dos cidadãos, adotando-o como única – quando deveria ser a última – instância para a solução dos conflitos, em decorrência de um caráter cultural enraizado na sociedade ocidental onde para que pudesse se constituir, manter e fortalecer, o Estado avançou profundamente na vida privada de forma tão marcante que sucumbiu o particular a essa contundente intervenção estatal.

Com isso, a sociedade incorporou uma ideologia conflitiva na qual não se sabe conciliar, não se procura a resolução dos problemas, leva-se toda e qualquer disputa à jurisdição estatal. Para a cultura do litígio a única realidade que importa é a que está nos processos (WARAT, 2010). Essa realidade fez com que todas as mazelas da sociedade acabam batendo às portas do Poder Judiciário – a quem se incumbiu a responsabilidade de aplicar o Direito desde os mais singelos aos mais complexos conflitos sociais, como foi visto ao longo desse capítulo. Nesse contexto, o ensino jurídico no país sempre esteve voltado para o litígio e para como fazer valer todo e qualquer direito que pudesse se imaginar pertencente a um indivíduo através do poder do Estado.

No entanto, pesa negativamente o aspecto periclitante que envolve a proliferação desmensurada dos cursos de Direito no país, muitas vezes estabelecidos com facilidade em cidades pequenas do interior como extensão vinculada a uma grande faculdade de Direito com sede em uma capital ou outro

grande polo populacional. Para ilustrar tal cenário, Freitas (2005) utiliza como exemplo a oferta de mais de duas dezenas de cursos de Direito somente na região metropolitana de Curitiba/PR, destacando o baixo custo de implantação além de boas possibilidades de lucro por se tratar de um curso que não requer laboratórios ou equipamentos sofisticados, mas tão somente de salas de aula, um grupo docente cuja remuneração muitas vezes não é elevada, e uma biblioteca.

Não há como deixar de suscitar a indagação sobre qual o rigor havido nos requisitos de admissibilidade aplicados pelo MEC, especialmente ao longo das últimas décadas, para a autorização de abertura de tantos cursos de Direito no país, afinal, entre 1995 a 2017 o número mais que quadruplicou. O que se mostra evidente é que, há muito, o critério de ingresso em uma Universidade particular deixou de ser o potencial intelectual demonstrado nos exames vestibulares. Hoje, o que define é a capacidade de pagamento da matrícula e mensalidades. Parece claro que o compromisso com a educação perdeu espaço e importância para a preocupação com a lucratividade. O ensino jurídico vem se transformando em mera atividade empresarial.

Nesse aspecto, no que diz respeito ao caráter qualitativo, em tempo algum se poderia admitir a possibilidade da utilização da educação como instrumento político utilizado em benefício do empresariado da área do ensino jurídico, através da permissividade quanto ao aumento indiscriminado de vagas e a criação de cursos sem maiores entraves burocráticos e ou compromissos/requisitos rigorosos.

A possibilidade da existência de uma fiscalização insuficiente quanto à qualidade da educação jurídica fornecida no país, atida mais em critérios concernentes ao aspecto material das instituições do que com a excelência do ensino começou a ser afastada no ano de 2005 mediante uma participação mais ativa da OAB na avaliação dos cursos de direito no território nacional a pedido do então ministro da Educação, Fernando Haddad, ao reconhecer a insuficiência dos critérios de avaliação, exigindo maior rigidez, tanto no reconhecimento dos cursos quanto no processo posterior de renovação do reconhecimento. Havia, desde aquela época, o consenso entre MEC e OAB de que o modelo deveria ser aprimorado e que era necessária uma reversão da curva do descontrole no ensino de direito (MEC, 2005).

Atualizada quanto aos fatores que permeiam o assunto e interessada na proteção das prerrogativas jurídicas em cenário nacional, a OAB, através de seu secretário-geral Felipe Sarmiento, se manifestou, afirmando que qualidade do ensino jurídico é uma de suas principais preocupações. Em ato realizado no primeiro dia do Encontro do Fórum Nacional de Educação Jurídica - Região Sudeste, sediado na OAB-ES, Sarmiento reiterou a necessidade da busca cada vez maior pela qualidade dos cursos de Direito no Brasil (OAB, 2017).

Essa manifestação de certa forma toma por base o ensino superior no Brasil de forma ampla. Somente entre os anos de 2011 e 2012, por exemplo, 867 mil brasileiros concluíram o ensino superior segundo informação divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). No entanto os novos diplomados não têm correspondido às expectativas do mercado de trabalho. Em 38 países pesquisados, o Brasil é o segundo mercado em que as empresas têm mais dificuldade em encontrar talentos (BBC, 2013).

Dentre as causas dessa incompatibilidade sem sombra de dúvida ganha destaque a qualidade do ensino oferecido em algumas faculdades e universidades do país, haja vista que o exorbitante crescimento na oferta de vagas não permitiu que houvesse crescimento qualitativo no mesmo patamar. Exames nacionais de avaliação corroboram com a tese de que muitas instituições não atendem os requisitos mínimos de excelência no ensino.

Prova dessa realidade é o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade), composto de 40 questões, divididas em duas etapas. A primeira – denominada Formação Geral – e investiga a formação de um profissional ético, competente e comprometido com a sociedade em que vive. Contempla temas como sociodiversidade, biodiversidade, globalização, cidadania e problemas contemporâneos. Estrutura-se em 10 questões, sendo 8 de múltipla escolha e 2 discursivas, que equivalem a 25% da nota da prova. A pontuação média dos estudantes do Direito nessa etapa no último resultado divulgado foi de 53,8 pontos, colocando o curso na 22ª colocação, empatado com o curso de Tecnologia em design de moda em um total de 26 cursos avaliados (INEP, 2017).

A segunda – chamada Componentes específicos – está lastreada nas Diretrizes Curriculares Nacionais de cada área avaliada, visando aferir as competências, habilidades e o domínio de conhecimentos necessários para o

exercício da profissão. Compõe-se de 30 questões, sendo 27 questões de múltipla escolha e 3 discursivas, que equivalem a 75% da nota da prova. Nessa etapa a pontuação média dos estudantes do Direito foi de 41,8 pontos, colocando o curso na 23ª colocação, juntamente com o curso de Teologia, em um total de 26 cursos avaliados (INEP, 2017).

Isso significa que, em uma escala que vai de zero a 100, os estudantes de Direito estão obtendo grau de ensino superior com menos da metade dos conhecimentos e competências necessários para o desempenho de suas profissões. Circunstância que reflete diretamente, por exemplo, no Exame Unificado da OAB, que na sua XXVI edição, realizada em 2018 contou com aproximadamente 124 mil inscritos para apenas 30,8 mil aprovados, o que corresponde a um índice de aprovação de 24,9% (OAB, 2018).

Semelhante ao Enade, o *Programme for International Student Assessment (Pisa)* consiste em uma avaliação aplicada pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) que acontece a cada três anos e oferece um perfil básico de conhecimentos e habilidades dos estudantes, reúne informações sobre variáveis demográficas e sociais de cada país e oferece indicadores de monitoramento dos sistemas de ensino ao longo dos anos.

Em 06 de dezembro de 2016 foram divulgados os resultados do último exame realizado no ano de 2015 em 70 países e economias, entre 35 membros da OCDE e 35 parceiros, incluindo o Brasil. Os indicadores apontaram para uma queda de pontuação nas três áreas avaliadas: ciências, leitura e matemática, deixando o país na 63ª posição em ciências, na 59ª em leitura e na 66ª colocação em matemática (G1, 2016). A partir desses dados é possível concluir sem margem de equívoco: há uma crise qualitativa do ensino jurídico no Brasil.

Em contrapartida, propostas incoerentes são ventiladas de forma inesperada pela comunidade acadêmica e pouco divulgadas. Alguns exemplos são a redução do prazo para conclusão do curso de Direito de cinco para quatro anos, sendo que a proposta que tramita no Conselho Nacional de Educação é de três anos, o que somente atenderia à pressão pela redução, em especial por parte do empresariado, que pretende reduzir o custo operacional do curso, objetivando majorar o lucro. Outras propostas são a exclusão dos Núcleos de Práticas Jurídicas, a exclusão do requisito quanto ao trabalho de conclusão de curso (TCC), a autorização de cursos

de graduação 100% à distância e a criação de cursos técnicos em serviços jurídicos com matriz similar ao curso de graduação em direito (OAB, 2018).

A verdade é que por todo o mundo o Direito, seu estudo, ensino e aplicação prática, sofrem uma crise como talvez nunca se tenha conhecido (OLIVARES, 2010), tornando necessária a reflexão acerca das mudanças que urgem ser implementadas através de novas políticas públicas voltadas para a adequação aos interesses coletivos. É nítida a crise que assola a formação dos profissionais do Direito, assim como a sua derivação de uma crise maior que permeia o modelo central e tradicional de ensino jurídico. A crise no ensino jurídico é uma derivação da crise civilizatória presente desde o final do século XX por todo o mundo (WARAT; CUNHA, 1977).

Urge criar soluções transformadoras que possam devolver o equilíbrio, adequação e solidez ao sistema educacional. Afinal, é através da educação que se pode preparar os homens para participarem ativamente da criação de um novo mundo. Consoante Cambeses Júnior (2006), sem uma educação suficiente e de qualidade, restringe-se acentuadamente o direito de receber informações e opiniões, e de difundi-las sem limitação de fronteiras por qualquer meio de expressão – conforme previsto na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

No mesmo sentido Gorczewski e Martín (2015) apontam que o direito à educação é direito fundamental que se projeta em seu desenvolvimento em outros direitos fundamentais como é possível observar no tocante à liberdade de consciência e pensamento, na liberdade ideológica, religiosa e na liberdade de expressão. Afirmação que também encontra guarida no que afirma Mamede (1997) quando assevera que deixar de fornecer a formação educacional à parte da população fomenta a prática espoliatória que beneficia uma elite em proveito de milhões de pessoas em estado de miserabilidade e trabalhadores das classes baixas. Afinal, não se pode falar em justiça, participação e democracia em uma sociedade que não educa seus cidadãos.

Sopesados os indicadores ora relacionados que ilustram a realidade atual do ensino jurídico no Brasil – em que pese a preocupação do CNE e a fiscalização atenta da OAB quanto ao tema – o que se percebe é a dificuldade quanto à inserção de mudanças nas estruturas jurídicas já de longa data consolidadas no país e uma tendência à manutenção do *status quo*. No entanto, ergue-se um novo paradigma no

Direito brasileiro, que toca profundamente a atuação do ensino jurídico no país e que encontra lastro no direito fundamental de acesso à justiça e ao qual a atuação dos milhares de operadores do direito, graduados a cada semestre, está diretamente relacionado.

Trata-se da elaboração de políticas públicas e da abertura do ordenamento jurídico para formas autocompositivas de tratamento de conflitos, tema que será abordado de forma pormenorizada no próximo capítulo e que toma como base, dentre outros aspectos o direito de acesso à justiça previsto na CF e no acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas – foi instituída a partir da identificação quanto à necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios, tendo a mediação como instrumento efetivo de pacificação social, solução e prevenção de litígios, capazes de reduzir a excessiva judicialização dos conflitos.

Porém, se ao longo de toda a história do Direito no Brasil o contexto estava lastreado unicamente na heterocomposição, ou seja, em soluções jurídicas impostas pela jurisdição estatal – que determinavam um perdedor e um vencedor, sistema conhecido como perde/ganha –, o que agora se busca são formas de autocomposição para tratar esses mesmos conflitos, buscando soluções mais satisfatórias para as partes – no modelo ganha/ganha – e que possam promover a pacificação em uma sociedade plural e multifacetada.

No mesmo caminho o ensino jurídico sempre esteve fundamentado em um viés litigioso, voltado para a propositura de ações e/ou a defesa de clientes na esfera judicial em um sistema puramente adversarial onde o colega de profissão que até poucos anos dividia a sala de aula passa a ser quase um inimigo mortal, o que ainda provoca discussões acaloradas em audiências, acidez no teor das petições e até mesmo nos corredores dos tribunais. Consoante Watanabe (2005) a formação acadêmica dos operadores do direito no Brasil ainda é direcionada para a solução contenciosa e heterocompositiva obtida através do ajuizamento de um processo judicial que culmina com uma decisão imposta pelo Estado-juiz. Esse modelo compõe a exigência atual do mercado, em seus mais variados ramos, tanto para os profissionais do direito que atuem na esfera privada quanto na pública, resultando em uma cultura da sentença.

A abertura indiscriminada de cursos de Direito, sob o falacioso argumento da disseminação da cultura, prejudicou em demasiado a qualidade do ensino e os nítidos reflexos são percebidos hoje na sociedade. A advocacia passa também por uma crise de credibilidade e por um processo de desprestígio que culminam em uma imagem negativa junto à opinião pública. O aviltamento qualitativo resultou no aviltamento dos honorários à medida que o hipossuficiente procura os profissionais que cobram menos, mas que também oferecem um serviço de menor qualidade e muitas vezes com padrões éticos perniciosos (OLIVEIRA, 1994). E assim a crise se retroalimenta em uma escala cíclica infinita em que não parece ser possível visualizar a luz no fim do túnel.

O glamour da advocacia muitas vezes esteve vinculado diretamente à capacidade de encontrar lacunas na lei com vistas a fazer determinado cliente auferir vantagem, eximir-se de uma obrigação ou mesmo obter a procedência de seu pleito judicial em detrimento de uma conduta profissional e transparente. Situações fomentadas em muito pela permissividade quanto a currículos conservadores, ultrapassados e caducos, confinados aos limites estreitos e formalistas de uma estrutura dogmática reprodutiva e não criativa, patrimonialista e individualista, voltada unicamente ao incentivo ao litígio.

Por essa razão não se deve mais admitir o confinamento da cultura jurídica a limites estreitos e formalistas amarrados a estruturas curriculares excessivamente dogmáticas e na qual a autoridade do professor representa a autoridade da lei. Exige-se uma reflexão multidisciplinar que possa desvelar as relações sociais entrelaçadas às normas e às relações jurídicas, buscar novas formas jurídicas capazes de coordenar o pluralismo social, promover a justiça e democratizar a vida coletiva (FARIA, 1994).

O novo paradigma requer que uma aula tenha múltiplas vozes, dos professores, dos alunos – não como meros ouvintes, mas como sujeitos ativos – e até mesmo de integrantes dos mais variados movimentos e organizações sociais. Ainda que já seja possível perceber um viés de modernização e renovação em certos cursos de Direito no país, paradoxalmente tal transformação tende a ser identificada com mais facilidade ao nível das pós-graduações, o que de certa forma limita a um pequeno percentual dos estudantes (SANTOS, 2014).

Diante de todos esses aspectos não se pode negar que o Direito segue sendo um dos elementos vertebrais de convivência, sendo necessário o conhecer, compreender e aplicar da melhor forma para todos, para que possa se aproximar de forma adequada para o saneamento de antigos e novos conflitos (OLIVARES, 2010). A formação jurídica no Brasil não pode estar adstrita tão somente ao estudo das normas, mas precisa estabelecer uma relação dialógica com as lutas jurídicas e sociais pela cidadania e reconhecimento de direitos (SANTOS, 2014), esse é o sentido do trabalho de precisa ser desenvolvido pelo ensino superior no país. É preciso formar juristas cidadãos, no sentido de sua inserção no seio social e na atuação em prol do bem comum.

Concluída a edificação do terceiro pilar de sustentação da presente pesquisa, e configurados os conceitos e análises pertinentes à conflituosidade humana, a resolução tradicional desses conflitos pela jurisdição estatal, o cenário de esgotamento que atravessa o Judiciário, bem como o novo paradigma para um ensino jurídico voltado à garantia do acesso à justiça e fomento das formas alternativas para o tratamento de conflitos, é possível avançar para o último capítulo que abordará o instituto da mediação no Brasil, a adequação da forma como a política pública foi introduzida no ordenamento jurídico nacional, até chegar especificamente à mediação digital, estabelecendo uma análise crítica quanto aos seus limites, mas também propositiva quanto às suas possibilidades.

5 A MEDIAÇÃO DIGITAL COMO POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

Sob a justificativa de que em um Estado Democrático de Direito é vedada a autotutela e sob o resguardo do dispositivo legal constante do art. 5º, XXXV da CF de 1988 que determina que toda ameaça ou lesão de qualquer direito deve ser apreciada pelo Poder Judiciário, entendeu-se que o Estado avocava para si toda a responsabilidade de solucionar os conflitos sociais através da jurisdição, sendo a via heterocompositiva a única forma de estabelecer o direito e solucionar o litígio. Dessa forma, as últimas décadas no Brasil foram marcadas por uma acomodação na qual o cidadão deixou de buscar formas pacíficas e harmoniosas para tratar suas controvérsias, levando seus dilemas e conflitos todos às postas do Poder Judiciário.

Em que pese algumas políticas já venham sendo implementadas nos últimos anos, a mediação, no Brasil, ainda pode ser considerada razoavelmente recente, no entanto, resta evidente que as iniciativas por parte de tribunais, entidades, pesquisadores e demais agentes sociais engajados nesta causa são de extrema importância por diversos fatores, como a resolução pacífica e consensual de conflitos, o acesso mais amplo à justiça para os cidadãos, o incentivo ao desenvolvimento de uma cultura social baseada no convívio pacífico e harmonioso e no respeito à dignidade do ser humano, e, como consequência indireta, a desoneração do Poder Judiciário, haja vista que diversos conflitos podem ser tratados pelas próprias partes sem a necessidade de se transformarem em processos judiciais.

Nesse viés apenas recentemente o instituto da mediação ganhou força através do amparo legal concedido especialmente pelo CPC/2015 – onde o legislador passou a fazer referência à conciliação e mediação por 36 vezes ao longo do texto legal, o que representa uma importante mudança de paradigma à medida fornece amparo jurídico para que se fomentem no país tais formas alternativas de solução de conflitos; e pela Lei da Mediação – Lei nº 13.140/2015 –, a primeira no Brasil a versar especificamente sobre a matéria, e que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Apesar de a mediação ter assumido caráter legal no Brasil apenas em 2015, a partir da observação da história da humanidade é possível verificar que sua prática foi utilizada nas mais variadas culturas e por quase todas as sociedades no planeta. Em comunidades religiosas, por exemplo, fossem elas cristãs, judaicas, islâmicas, budistas, ou de qualquer outra doutrina, era praxe que aqueles indivíduos que desempenhavam as funções como líderes religiosos cumprissem também as tarefas afeitas à mediação de conflitos, buscando sanar as mais variadas divergências havidas em seus grupos sociais.

A crise do Direito e a descrença da sociedade de que ele pudesse oferecer uma via útil para a solução dos conflitos, eis que a perspectiva que se oferece tão somente se resume em críticas – quanto à demora, custo, burocracia e ineficácia, não poderia promover outro resultado senão a expansão de propostas autocompositivas na busca de soluções que não precisem passar pelo sistema público de justiça (OLIVARES, 2010).

A partir dessa contextualização e, utilizando como marco teórico a doutrina de Luis Alberto Warat, essa pesquisa se filia ao ideal da mediação transformativa, na qual os conflitos sociais passam a ser vistos não como simples problemas, mas como oportunidades ímpares para a transformação das partes, não apenas pelo condão da emancipação, empoderamento e autoconhecimento, mas, especialmente em decorrência da importância do reconhecimento do outro como seu semelhante.

A mediação, na forma como define a doutrina, consiste em um meio alternativo através da qual se busca a resolução de uma disputa. Para tanto, faz-se necessária a participação de um terceiro neutro, imparcial e sem poder de decisão, chamado mediador, que apenas intervém com o objetivo de auxiliar as partes no sentido de compor uma solução satisfatória a ambos. A essência da mediação que reflete essa definição é a autonomia da vontade das partes (MUÑOZ, 2009).

Neste sentido, a mediação nada mais é do que um processo informal e não adversarial que objetiva a resolução de controvérsias, pautado em um ideal de composição de interesses, e não de alegação ou julgamento de direitos. Para a concepção de Martín (2011) a mediação eficaz está fundamentada nos princípios da negociação, sendo assim, a mediação, apesar de ser um processo à parte e distintivo, não deixa de ser uma negociação assistida.

Assim, característica fundamental no processo de mediação é a voluntariedade das partes, eis que o consenso entre os interesses individuais só ocorre mediante a vontade legítima das mesmas. O mediador não possui o condão de decidir, nem mesmo possui qualquer poder sobre as partes, atuando tão somente com a intenção de viabilizar e facilitar a comunicação entre elas, contribuindo para formar um ambiente propício para a criação de opções para um acordo efetivamente consensual e mutuamente satisfatório.

Em verdade, a mediação parte de um ideal lastreado na reflexão, na compreensão, na confiança e afeto entre as partes, que, de uma maneira colaborativa, buscam encontrar a solução que as atenda de maneira satisfatória (GORCZEVSKI, 2007). As práticas sociais da mediação se configuram como instrumentos para a realização da autonomia, democracia e cidadania, ao passo que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e tomar decisões sem a intervenção de terceiros (WARAT, 1998).

Na realidade, não há como pensar em um método voltado à busca do tratamento de um conflito sem pensar nas dimensões subjetiva, objetiva e procedimental. Cada uma dessas dimensões diz respeito à relação entre as partes, ao objeto em disputa e ao procedimento que levará à tomada de decisão, respectivamente (GABBAY, 2013), o que ficará mais claro no quadro abaixo.

Quadro XII – Dimensões do processo de mediação



Fonte: Gabbay (2013)

As três dimensões representadas por cada uma das três faces do triângulo se comunicam constantemente entre si, os elementos se misturam e a percepção do

conflito pelas partes influi na própria delimitação desse conflito (GABBAY, 2013), por essa razão as setas no centro da figura ilustram essa conexão estabelecida. Cada uma dessas dimensões terá relevante importância nesse capítulo, pois como se verá, seu conjunto estrutura os conceitos mínimos de adequação para que a mediação, na forma como foi idealizada, possa se perfectibilizar, alcançando de forma mais eficaz seu objetivo.

Assim, nessa derradeira etapa será construída uma análise bastante crítica acerca do instituto da mediação no Brasil – porém dotada de aspectos teóricos e indicadores estatísticos que justificarão o teor mais ácido de algumas considerações aqui traçadas – como também um momento de proposição, que tenta avançar em uma área pouquíssimo explorada no país – a mediação digital – buscando estabelecer alguns limites definitivos a essa política pública bem como algumas possibilidades que podem ser desenvolvidas para avançar a passos seguros rumo ao objetivo do instituto que reside na ampliação da garantia de acesso à justiça e na pacificação social.

Para tanto, o capítulo percorrerá uma estruturação básica acerca de conceitos relativos às políticas públicas de modo geral, assim como seu ciclo de elaboração e implementação, para logo em seguida percorrer os preceitos fundamentais da mediação na forma como foi idealizada e então chegar ao modelo no qual a mesma foi introduzida no ordenamento jurídico brasileiro. Identificadas e analisadas as inconsistências entre a teoria da mediação e sua prática no país ainda o estudo finalmente chegará à especialidade da mediação digital, estabelecendo sua previsão legal e pontuando algumas das iniciativas já colocadas em ação, para então, por fim, buscar responder ao problema central desse estudo, cumprindo com o compromisso com o ineditismo ao estabelecer os limites do instituto em sua forma eletrônica além de propor possibilidades capazes de apresentar resultado.

5.1 A busca por uma definição conceitual de políticas públicas e as etapas de seu ciclo

Estabelecer um conceito de política pública que será utilizado como base para esse capítulo é de fundamental importância para a concretização da análise crítica

que se pretende realizar. Afinal, não haveria como avaliar a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário sem formatar uma mínima compreensão do que é uma política pública e qual o ciclo de etapas pelo qual passa desde a identificação do problema até a fase de avaliação de sua efetividade (se houver). A construção de um entendimento básico igualmente agrega relevância à medida que atualmente o termo tem sido utilizado de forma ampla e muitas vezes distinta, havendo diversas definições, ora mais abrangentes, ora mais restritivas, no entanto, quanto ao principal acabam convergindo (SCHMIDT, 2008).

A ideia relacionada à esfera das políticas públicas parte do pressuposto de que a vida não é meramente privada ou individual, mas compõe uma égide coletiva na qual o público representa uma dimensão da atividade humana que requer certa regulação ou até mesmo a intervenção governamental ou social com vistas à adoção de medidas comuns àquela coletividade de indivíduos (PARSONS, 2007). Na mesma senda Schmidt (2008) afirma que o conceito de política pública remete para a esfera do público e seus problemas, pertencendo ao plano das questões coletivas.

Partindo da construção desse escopo central, as políticas públicas poderiam ser definidas como o conjunto de ações ou a soma de atividades de um governo – incluídas as inações – que apontariam os rumos e estratégias de atuação governamental, atuando diretamente sobre a sociedade e influenciando a vida de seus cidadãos. Nesse sentido, as políticas públicas se constituem de programas de ação governamental que visam coordenar os meios à disposição do Estado para a realização dos objetivos identificados pelo mesmo como socialmente relevantes (BUCCI, 2006).

Porém, qualquer definição que possa ser atribuída a uma política pública é arbitrária, à medida que não há consenso na literatura especializada. Essa disparidade de respostas a questionamentos básicos sobre o tema é chamada por Secchi (2014) de “nós conceituais”, no entanto, é possível chegar a dois elementos considerados fundamentais.

Esses elementos são: a intencionalidade pública – a política pública é uma diretriz, ou seja, uma orientação de um *policymaker* à atividade ou à passividade de um *policytaker*, e também é o conjunto de ações ou inações derivadas dessa diretriz

– e a resposta a um problema público – a ação ou inação governamental tem como objetivo a resolução de uma dificuldade considerada relevante para a sociedade (SECCHI, 2014).

Em que pese evidentemente exista essa grande extensão de conceitos, ora muito abrangentes, ora mais restritivos, é importante formatar uma definição que seja capaz de subsidiar a discussão final a que se propõe o presente estudo, especialmente contida nesse quarto capítulo, assim se opta por adotar uma conceituação que contemple de forma adequada as principais características apontadas pela doutrina.

Após o estudo dessa diversidade de definições, Subirats et al. (2012) propõem definir a política pública como uma série de decisões ou ações intencionalmente coerentes, tomadas por diferentes atores públicos – e algumas vezes não públicos – cujos recursos, nexos institucionais e interesses variam com a finalidade de resolver de forma pontual um problema politicamente definido como coletivo.

Este conjunto de decisões e ações dá lugar a atos formais, com grau de obrigatoriedade variável e que tentem a modificar a conduta de grupos sociais que originaram o problema coletivo a ser resolvido, no interesse de grupos sociais que padecem dos efeitos negativos do problema em questão (SUBIRATS et al., 2012).

Igualmente importa observar e entender – em linhas gerais e de forma sucinta – o processo de elaboração e execução de uma política pública como um conjunto dinâmico e complexo relacionado ao tratamento e resolução de problemas que afetam o interesse coletivo. Tal intento torna viável que o estudo dialogue com essa temática ao refletir sobre a hipótese encontrada para o problema, buscando se a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário – de forma geral quanto à mediação e, principalmente, de forma específica quanto à mediação digital – observou as fases que compõem a formatação da política pública.

A estrutura de processos político-administrativos que compõe a ação governamental é denominada ciclo de políticas públicas e compreende cinco fases fundamentais (SECHI, 2014) das quais duas serão retomadas na reflexão final de modo a estabelecer uma hipótese viável para o problema que norteia a pesquisa científica.

A primeira fase é a identificação do problema. Consiste na diferença percebida na comparação entre o que realmente é – realidade fática – e aquilo que se gostaria que fosse a realidade pública (SECCHI, 2014). A transformação dessa situação de dificuldade social em um problema político consiste, portanto, no primeiro passo para a criação de uma política pública, entretanto o número de situações consideradas problemáticas que podem existir em uma sociedade é indeterminado e somente alguns desses problemas se tornarão objeto da ação governamental (SCHMIDT, 2008).

A fase seguinte é a da inserção na agenda política. A agenda é uma construção permanente composta pelo conjunto de problemas, temas e assuntos coletivamente relevantes, seja para os cidadãos ou para o governo, sem que com isso obrigatoriamente tenha que constituir um documento formal ou escrito, mas sim um mero rol das questões que necessitam ser tratadas e debatidas com atenção. Trata-se de um processo constante de disputa política, que envolve governo, congresso, partidos políticos e atores sociais (SCHMIDT, 2008). Sobre essa fase cabe destacar uma segmentação proposta por Secchi (2014) que diz respeito à agenda da mídia, composta pelo rol de problemas que recebe destaque através dos meios midiáticos, haja vista que o poder de influência exercido pelos meios de comunicação sobre a opinião pública acaba por condicionar, em certas situações, a agenda política.

A terceira fase consiste na formulação de alternativas, na qual será traçada a definição quanto à forma a ser utilizada para a resolução do problema social em pauta na agenda. É a definição do modelo de atuação, ou seja, a seleção dos objetivos, instrumentos e processos que serão postos em prática para resolver o problema (SUBIRATS et al., 2012). Comumente desenvolvida na esfera dos poderes Legislativo e Executivo, a formulação ocorre em um momento marcado por conflitos, negociações e acordos envolvendo os agentes detentores do poder de decisão, chamados *decision-makers*, e os grupos sociais interessados. Devido a esse contexto nunca é uma fase puramente técnica, mas sim política, à medida que se orienta por interesses, valores e preferências dos atores envolvidos (SCHMIDT, 2008).

A formulação assumirá maior importância para essa pesquisa por constituir o momento de construção dos métodos, programas, estratégias ou ações a serem

aplicados na busca dos objetivos estabelecidos (SECCHI, 2014), é, indubitavelmente, o momento de estudo e análise dos aspectos teóricos e principiológicos da ação que se pretende utilizar para o adequado saneamento dos problemas sociais.

A implementação compõe a quarta fase do ciclo de políticas públicas e corresponde à concretização da fase de formulação (SCHMIDT, 2008) e compõe o arco temporal no qual serão produzidos os resultados concretos de determinada política pública (SECCHI, 2014). No entanto, apresenta-se como uma fase muito mais complexa do que parece, pois nela ocorrerá a adaptação do programa planejado para aquela política pública às situações complexas a serem enfrentadas, fazendo com que sejam necessárias novas decisões e redefinições sobre pontuais aspectos da formulação inicial (SUBIRATS et al., 2012; SCHMIDT, 2008).

A fase derradeira corresponderá à avaliação, onde se pretende determinar os resultados e efeitos da política pública aplicada ao problema. Consoante Secchi (2014) a avaliação é a fase do ciclo de políticas públicas em que o processo de implementação e o desempenho da política pública são examinados com o intuito de conhecer melhor o estado da política e o nível de redução do problema que a gerou. A partir dos aspectos considerados e dos dados obtidos através da avaliação será possível concluir pela eficácia (resultados obtidos) e eficiência (relação custo-benefício), bem como pela efetividade e legitimidade de uma política pública (SCHMIDT, 2008).

Perpassada essa construção conceitual acerca das políticas públicas e das etapas de sua identificação, elaboração e implementação, e antes mesmo de se iniciar uma análise crítica da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos estabelecida no Brasil, é preciso entender o instituto da mediação da forma como foi idealizado a partir de princípios basilares e que não poderiam ser subvertidos para que a ferramenta pudesse cumprir com seu objetivo de buscar o tratamento dos conflitos de forma satisfativa para todas as partes envolvidas, promovendo o acesso do cidadão à justiça, a pacificação social e consequentemente a cidadania. Essa essência da mediação será abordada no tópico que segue.

5.2 A mediação idealizada: o instituto em sua essência fundamental

Especialmente na última década a mediação surgiu com força como um dos novos meios para o tratamento de conflitos, consistindo em um processo informal e não adversarial pautado em um ideal de composição de interesses, e não de alegação ou julgamento de direitos. Assim, a mediação pode ser percebida como um procedimento no qual um terceiro neutro e sem poder de decisão auxilia as partes em conflito a chegar a um acordo, sendo que sua essência se fundamenta na autonomia da vontade das partes em busca de uma solução satisfatória a ambos (MUÑOZ, 2009; MARTÍN, 2011; PINHO, 2011).

Consoante Warat (2014), uma das preocupações que fizeram com que a mediação ganhasse espaço foi a necessidade de encontrar uma resposta ao problema real da enorme dificuldade das pessoas em se comunicar, fato paradoxal em uma época de extremo desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), onde porém nunca se teve tanta dificuldade em comunicar com o outro.

Nesse aspecto a oralidade adotada pela mediação serve também para reaproximar os conflitantes visto que, ao contrário da jurisdição tradicional, busca o tratamento das pendências através do debate e do consenso, tendo como objetivo final a restauração das relações entre os envolvidos (CALMON, 2015). Nesse ponto importa fazer breve menção ao destaque conferido por Luhmann (1992) à comunicação. Consoante sua doutrina o sistema social é comunicação, e a dinâmica da comunicação é o nó górdio a partir do qual se ingressa no estudo da sociologia.

O objetivo de se conseguir o entendimento através da comunicação é estabelecer um ponto de concordância que termine na mutualidade intersubjetiva de compreensão recíproca entre as partes, no conhecimento partilhado, na confiança mútua e na concordância (HABERMAS, 2002).

O momento de abertura ao diálogo proporcionada pela mediação é capaz de cultivar no indivíduo a capacidade de compreender o outro e a si mesmo, pois o conflito é inerente às partes e não um fenômeno externo do qual podem se afastar (SPENGLER, 2010). O empoderamento gera a percepção do indivíduo quanto ao seu valor como integrante da coletividade capaz de tomar as próprias decisões em

relação aos problemas surgidos, enquanto o reconhecimento resulta em uma maior sensibilidade em entender a situação e a visão do outro (GABBAY, 2013).

Calmon (2015) propõe cinco princípios fundamentais que norteiam a mediação, são eles: a) voluntariedade, é a participação livre na mediação e a possibilidade de retirar-se a qualquer momento; b) consentimento informado, é o direito das partes de obterem informação sobre o processo de mediação a qual irão se submeter bem como acerca de seus direitos legais, opções e recursos antes de participar da mediação; c) autodeterminação, é a faculdade o direito e o poder de definir as questões, necessidades e soluções e de determinar mutuamente os termos e o resultado da mediação; d) neutralidade, é o direito das partes a um processo de mediação que lhe atenda de modo justo e equitativo, conduzido por mediadores que se abstenham de todo prejuízo ou favoritismo; e) confidencialidade, é a garantia de que toda a informação obtida pelo mediador ou pelas partes se manterá apenas na mediação.

A voluntariedade das partes merece especial destaque eis que é característica essencial em qualquer processo de mediação, pois o consenso entre os interesses individuais só ocorre mediante a vontade legítima. Nesse contexto, não há como pensar em obrigatoriedade de submissão do conflito à mediação eis que a voluntariedade restaria violada.

Para Six (2001) a mediação não pode ser considerada uma utopia. Ao propor a dignidade da distinção de cada pessoa ela se torna única. Ao afastar a binariedade, suscita e faz nascer o diálogo através de um terceiro, o mediador.

Entretanto, é fundamental destacar que não cabe ao mediador decidir nem mesmo exercer qualquer poder sobre as partes, atuando tão somente com a intenção de viabilizar e facilitar a comunicação entre elas. Agindo em consonância com esses fundamentos, ele contribui na formação de um ambiente propício de criação de opções para um acordo efetivamente consensual e mutuamente satisfatório.

Para a mediação o conflito – como foi visto no capítulo anterior – se constitui em um processo interrelacional havido entre duas ou mais partes e no qual predominam relações antagônicas, sendo o procedimento de mediação facilitado pelo mediador para que as partes possam co-constituir uma solução consensual satisfativa (SUARES, 2008). O mediador deve considerar que as relações humanas

são compostas de tensões e que nem todo conflito pode ser plenamente resolvido, isso porque a conflituosidade, desde que mantida em níveis razoáveis, se constitui em requisito para uma convivência saudável. Nessa ótica a mediação passa a transformar a forma como as partes percebem seus conflitos, permitindo a composição de uma solução autônoma capaz de ser suportada pelas partes no presente e no futuro (GABBAY, 2013).

Nesse contexto a figura do mediador reside naquele que não está acima das partes em posição de superioridade, mas entre elas, com o objetivo de construir o ambiente necessário para estabelecer a comunicação de uma com a outra, sem que para isso tome o lugar de qualquer uma delas na solução da controvérsia (BOBBIO, 2009).

A mediação permite que as partes busquem a forma mais adequada – para ambas – no sentido de solucionar o conflito existente. Enquanto nas formas tradicionais de resolução de conflitos e na arbitragem se decide conforme a lei, na mediação se resolve ou se transforma o conflito recorrendo à sua reconstrução simbólica (MARTÍN, 2011).

Por se tratar de um meio autocompositivo no qual inexistem as figuras do vencedor e do derrotado, a aceitação e satisfação mútua quanto ao que é decidido pelas partes geralmente alcança um patamar de respeitabilidade e comprometimento que muitas vezes não há na esfera judicial, o que se torna fundamental para o cumprimento do que foi acordado e para a reconstrução dos laços entre os indivíduos.

Destacam-se nesse ponto a figura da responsabilidade – ou comprometimento – que certamente é a base sobre a qual se sustentam os princípios da mediação. A autocomposição realizada de forma voluntária viabiliza a livre aceitação, o que resulta na responsabilização quanto à solução consensual encontrada pelas partes. Mas essa responsabilização que aqui se discute não consiste na responsabilidade perante terceiro ou perante a jurisdição estatal, mas a responsabilidade assumida pelo indivíduo com o outro e especialmente com ele próprio em relação ao que foi acordado.

Quanto a esse binômio liberdade-responsabilidade, Ost (2004) pondera sobre a lei construída não como um mandamento arbitrário, mas como a lei que liberta, haja vista que é livremente assumida pelo indivíduo. Nesse viés, a liberdade assume

características de responsabilidade à medida que a promessa oferecida corresponde ao compromisso assumido. É a compreensão recíproca entre as partes, o conhecimento partilhado, e a confiança mútua de que fala Habermas (2002).

Ao resolver internamente seus conflitos sem a intervenção do Poder Judiciário, os indivíduos acabam por se tornar, até certo ponto, independentes do assistencialismo estatal. Assim, a sociedade ganha em coesão de seus membros, promovendo o empoderamento dos mesmos, que passam a ter a consciência de que podem sanar seus próprios conflitos de maneira plenamente satisfatória e não traumática.

A mediação – e o conseqüente processo de empoderamento dos atores sociais envolvidos – gera dinâmicas com um alto potencial participativo e transformador (ZEGRI; NAVARRO; ARAMBURU, 2009). É comum à natureza humana que em qualquer grupo social sempre existam diferenças entre os indivíduos que a ela se integram, sejam estas divergências de cunho econômico, cultural, político ou religioso. A relevante diferença reside na maneira de tratar estes conflitos.

Nesse cenário, a mediação se apresenta como alternativa viável e efetiva, mais célere e harmoniosa quando comparada a um litígio judicial, privilegiando a construção de um processo democrático pautado por uma consciência cidadã das partes envolvidas. Ademais, o sucesso desta harmonia em muito se deve ao fato da disseminação de uma consciência na qual cada indivíduo reconhece sua responsabilidade individual para a manutenção da harmonia social.

No tocante à realidade brasileira, carece o cidadão da consciência quanto à cidadania que lhe incumbe e da certeza de que o governo é um órgão do interesse público que deve servir ao bem comum (BONAVIDES, 2008). Nesse ponto, cabe retomar o exemplo grego na história da humanidade visto ainda no primeiro capítulo, onde o elevado grau de politização de parte dos cidadãos resultava na importância atribuída por eles à participação social para que se sentissem partícipes úteis à coletividade, sendo a cidadania o grande objetivo (ZEIFERT, 2004).

Nesse sentido, se encontram semelhanças da cultura de participação popular grega com a mediação, haja vista que a consciência quanto à importância da necessidade da comunicação entre os indivíduos no tratamento de seus conflitos – e não apenas a mera submissão do mesmo à jurisdição estatal –, ao provocar o empoderamento dos mesmos, fortalece o sentido de cidadania assim como garante

seus direitos, muitas vezes de forma mais satisfatória e certamente mais célere quando comparada à decisão imposta às partes pelo Judiciário.

Assim, a mediação é o elo que se presta a ligar dois termos inicialmente distantes, porém conexos entre si. O mediador se encontra entre dois polos diferentes, ao mesmo tempo cúmplice e rivais, em uma relação na qual um depende do outro por compartilharem justamente aquilo que os separa. É preciso tão somente religar aquilo que está desconexo (RESTA, 2014), afinal, ainda que o circuito e a relação tenham se rompido ainda poderão estar em funcionamento (RESTA, 2009)⁷⁴.

Assim seria possível buscar a solução mais satisfativa para ambos, o que resultaria em benefícios mútuos. Nesse viés, Warat (2011) assevera que é preciso falar de convivência e não só de conflito, para que as pessoas aprendam a conviver com melhor qualidade e valorizar a alteridade com o objetivo de encontrar, nos espaços de convivência, o próprio sentido da vida.

A realidade atual clama que se aposte na cultura, na alteridade, no desejo. A resistência cultural assume papel fundamental eis que a cultura é o último vestígio dos Estados nacionais em uma era globalizada e o único laço que os sustenta. Assim, é urgente prezar por uma cultura da paz, da mediação da alteridade e do amor, pois a resistência começará a ser exitosa quando aos indivíduos for incentivado a gerir seus próprios conflitos (WARAT, 2010), afinal, quanto mais um indivíduo compartilha sua pessoa com o outro, mais fácil será de empenhar toda sua personalidade na relação (SIMMEL, 2013).

Além disso, é importante destacar a contribuição da mediação para amenizar a crise relacionada ao esgotamento do judiciário, porém esse fato deve ser tomado como consequência e não como objetivo da mediação. No momento que a mediação é utilizada meramente a partir do objetivo principal de reduzir o número de processos se está claramente desvirtuando o instituto e valorizando sobremaneira o aspecto quantitativo, esquecendo-se que o fundamental para a mediação é justamente o prisma qualitativo.

De outra banda, merece destaque o fato de que a mediação também viabiliza o tratamento de conflitos que talvez jamais alcançassem as portas dos Tribunais em razão de sua extrema simplicidade, ou mesmo pela falta de informação dos

⁷⁴ Para um aprofundamento sobre o tema, indica-se a leitura de RESTA, Eligio. Tempo, processo e mediação. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, p. 2-22, jan. 2009.

conflitantes. Independentemente de sua relevância, um conflito sem o adequado tratamento se procrastina no tempo muitas vezes exacerbando a animosidade e belicosidade entre as partes envolvidas. Tem o poder de causar sérios prejuízos à convivência em sociedade e até mesmo resultar em formas violentas para sua solução.

Nota-se nesse viés a importância de sua composição pelas partes, bem como no acesso à justiça como direito fundamental e que através de práticas como a mediação pode atingir um maior número de pessoas que não buscavam guarida na jurisdição estatal inibidas face ao desconhecimento de direitos e pela falta de condições de contratar advogado ou arcar com as despesas processuais.

Apesar da mediação se constituir de uma política pública que já percorreu uma etapa inicial de implementação, porém ainda está se adaptando a um cenário heterocompositivo que lhe é hostil, são notórias as iniciativas por parte de tribunais, entidades, pesquisadores e demais agentes sociais engajados em favor desse instituto. No entanto, é necessário analisar com profundidade a forma como a política foi introduzida no ordenamento jurídico brasileiro, bem como se essas iniciativas vêm sendo conduzidas de modo a verificar sua adequação.

5.3 A mediação positivada: o instituto sequestrado pelo Poder Judiciário

Ainda que Warat (2010) tenha alertado sobre a inadequação de se tentar introduzir a mediação no interior do labirinto processual, afinal, a mediação quando absorvida pelos procedimentos litigiosos perderia toda sua razão de ser e sua força revolucionária de transformar as práticas sociais de justiça, o legislador brasileiro optou não apenas por trazê-la para dentro do Judiciário como também por estabelecer este poder como responsável por ditar suas regras e a conduzir a política pública sob seu jugo.

Nesse contexto cabe apontar alguns dispositivos que possuem maior relevância para os objetivos que a pesquisa científica se propõe. Assim, a análise percorrerá alguns artigos da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – de 29 de novembro de 2010 –, da Lei da Mediação – Lei nº 13.140, de 26 de

junho de 2015 – e do Código de Processo Civil (CPC) – Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, também denominada Marco Civil da Mediação.

A Resolução nº 125 do CNJ, publicada em 29 de novembro de 2010, foi o primeiro dispositivo a estabelecer regras com o objetivo estimular o tratamento de conflitos por meio do consenso entre as partes como instrumento de pacificação social. O regramento criou a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, estabelecendo providências acerca do tema (OLIVEIRA; SPENGLER, 2011).

Tal documento, que conta inclusive com um Código de Ética em seus anexos, serve como norte para a atuação dos conciliadores e mediadores – visando garantir a efetividade, a imparcialidade e a transparência dos atos – e prevê a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), onde será realizada a conciliação tanto nas fases pré-processual e processual.

O texto original foi retificado — emendado — em dois momentos distintos que podem ser relacionados à necessidade de adequação diante do gradativo amadurecimento, bem como do surgimento de novos dispositivos que foram formatando sua base legal no ordenamento jurídico pátrio. No entanto a observação que ora interessa ao presente estudo é a que se relaciona ao texto atual, já contendo as duas ementas – a última realizada no dia 8 de março de 2016 –, que trouxeram ampliações e aprimoramentos à resolução.

Partindo da premissa de que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria, a Resolução nº 125 do CNJ estabeleceu que incumbe aos órgãos judiciários oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, antes da solução adjudicada mediante sentença, bem como prestar atendimento e orientação ao cidadão (art. 1º).

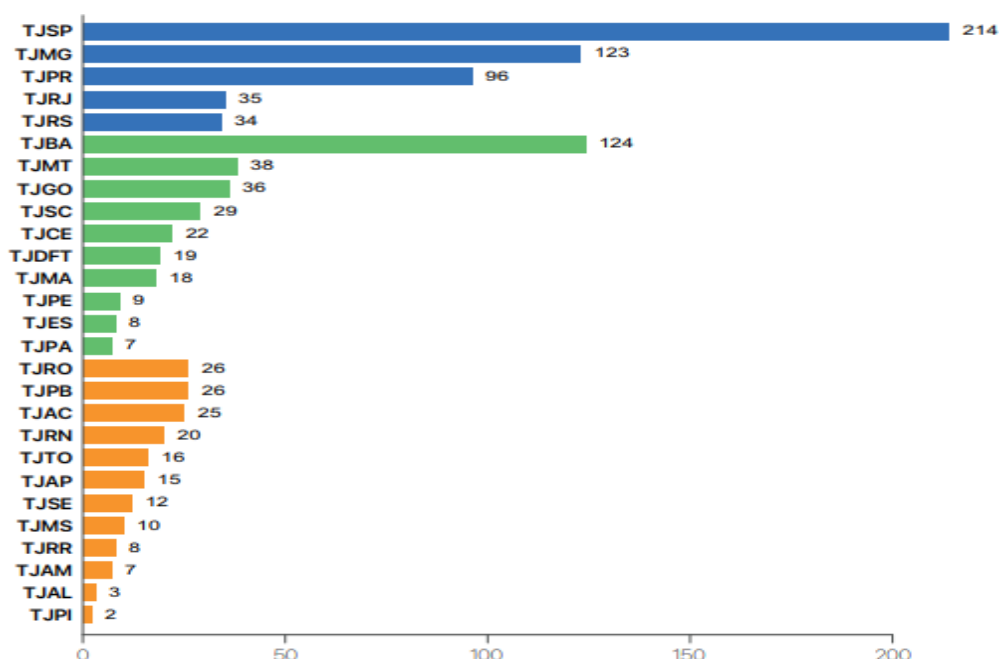
Nesse viés o dispositivo institui que compete ao CNJ organizar o programa relativo à Política Judiciária Nacional com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação (art. 4º), a ser implementado com a participação de uma rede constituída

por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino (art. 5º).

Assim, determinou que cabe ao CNJ estabelecer as diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais, desenvolver parâmetro curricular e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos para servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias, bem como regulamentar, em código de ética, a atuação dos mesmos (art. 6º).

A resolução ainda previu a criação, pelos Tribunais, de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), coordenados por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área e a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos (art. 7º). Na Justiça Estadual, havia, ao final do ano de 2017, 982 Cejuscs instalados, sendo que o quadro abaixo indica a quantidade de centros em cada Tribunal de Justiça.

Quadro XIII – Centros Judiciários de Solução de Conflitos na Justiça Estadual, por Tribunal em 2017



Fonte: CNJ.

Esse número tem crescido ano após ano. Em 2014 eram apenas 362 Cejuscs, em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou a 654 centros. Já em 2016 o número de unidades aumentou para 808 e em 2017 chegou a 982 unidades em funcionamento por todo país.

Quanto às sessões de conciliação e mediação judiciais a serem conduzidas nos Cejuscs, excepcionalmente, havia previsão de que poderiam ser realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados pelo Tribunal e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro, e é o que acaba acontecendo em diversas comarcas, nas quais a estrutura utilizada é a do próprio Fórum ou Tribunal. Os Centros contam com um Juiz Coordenador e, quando necessário, um adjunto, aos quais caberão a administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores (art. 9º).

Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar as diretrizes curriculares estabelecidas pelo CNJ constantes do Anexo I da Resolução nº 125 e deverão ser compostos necessariamente de estágio supervisionado. Somente deverão ser certificados mediadores e conciliadores que tiverem concluído o respectivo estágio supervisionado, todos estarão continuamente submetidos a aperfeiçoamento permanente e à avaliação do usuário e sujeitos ao código de ética contido no Anexo III (art. 12).

No tocante à Lei da Mediação, em vigência desde 26 de dezembro de 2015, estruturada em quarenta e oito artigos, destaca-se o art. 2 que relaciona os princípios que orientarão a mediação. São eles: a) imparcialidade do mediador; b) isonomia entre as partes; c) oralidade; d) informalidade; e) autonomia da vontade das partes; f) busca do consenso; g) confidencialidade; h) boa-fé.

O dispositivo ainda prevê que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação (art. 2, §2º), porém, na mediação judicial, os mediadores não estarão sujeitos à prévia aceitação das partes (art. 25) e, havendo acordo, os autos do processo serão encaminhados ao juiz, que determinará o arquivamento do mesmo e, desde que requerido pelas partes, homologará o acordo (art. 28).

Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros – a confidencialidade inclusive está presente no código de ética contido no Anexo III da Resolução nº 125 do CNJ e também vem fixada no art. 166, § 1º e 2º do NDCD –, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação. Esse dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação (art. 30).

O Capítulo II da Lei da Mediação, que se inicia no art. 32 vem disciplinar a autocomposição de conflitos em que for parte pessoa jurídica de direito público, nesse ponto cabe destacar que, em que pese o novo diploma legal determine a utilização da mediação das controvérsias havidas entre os entes da administração pública, parece ter havido um equívoco no emprego da expressão, afinal, diante das características e princípios básicos da mediação, nota-se que a mesma não pode ser aplicada em tais situações.

Entretanto, a composição na administração pública nos termos estabelecidos pela Lei nº 13.104/2015 pode ocorrer, no entanto não será através da prática da mediação, mas pela utilização de outras formas de tratamento de conflito como, por exemplo, a conciliação e a negociação (WRASSE, 2017). No entanto, como a presente pesquisa científica não se destina a observar a aplicação da autocomposição de conflitos envolvendo pessoa jurídica de direito público, tal questão aqui somente será tomada como exemplo da abrangência excessiva que foi atribuída à mediação pelo legislador brasileiro.

Merece destaque o fato de que, quando da publicação da Lei de Mediação, o país atravessava um momento de renovação no processo civil implementado através da elaboração do Código de Processo Civil de 2015 e da adaptação da prática judiciária a um novo modelo mais aberto ao diálogo e à colaboração entre as partes (PINHO, 2014). Ainda que desde lá já tenham transcorrido pelo menos três anos, a adaptação ainda continua ocorrendo.

Nesse cenário, no CPC/2015 a palavra mediação, que sequer era citada no diploma anterior, aparece trinta e oito vezes no texto legal, que logo em seu art. 3º,

§3º determina que a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial, sendo que tanto a mediação como a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais.

Como requisito da petição inicial o autor do processo deverá manifestar sua opção pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação (art. 319). Se a peça preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de trinta dias, devendo ser citado o réu com pelo menos vinte dias de antecedência (art. 334).

A audiência somente não será realizada se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual ou quando não se admitir a autocomposição para o direito que se está discutindo. Se de um lado ao autor caberá indicar na petição inicial seu desinteresse na autocomposição, de outro o réu deverá fazê-lo, também por petição, apresentada com dez dias de antecedência, contados da data da audiência (art. 334, §4º e 5º).

Havendo manifestação contrária de apenas uma das partes, caso ambas manifestem concordância com a realização da mediação ou ainda caso silenciem sobre sua opção, o não comparecimento injustificado de qualquer um dos polos à audiência aprezada pelo juízo é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado (art. 334, §8º).

A observação do ordenamento jurídico relacionado à mediação leva a crer que tanto o CNJ como o legislador brasileiro entenderam que a matéria pertence ao Poder Judiciário, assim o art. 21, XIII da CF juntamente com a Resolução nº 125 do CNJ, a Lei da Mediação e o CPC/2015 deixam claro que a competência pública federativa para a elaboração e implementação da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário brasileiro incumbe à União e será realizada pelo CNJ em parceria com o Poder Judiciário – considerando que a eficiência operacional, o acesso ao sistema de

Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário, nos termos da Resolução nº 70 do CNJ, de 18 de março de 2009; e que compete ao CNJ o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, bem como zelar pela observância do art. 37 da Constituição da República.

Ao menos essa foi a estrutura formatada para a aplicação da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. Assim, o que se viu no país foi um processo de institucionalização da mediação, entendida assim como sua implementação, regulação e suporte conferidos pelo Poder Judiciário. Isso implicou na instituição formal da mediação a partir de um conjunto de normas e regras editadas para ditar seu procedimento e funcionamento (GABBAY, 2013).

No entanto a institucionalização da mediação como mera etapa no bojo do processo judicial contraria os princípios e características fundamentais do instituto, manifestado o que até o momento se configura como um grande equívoco de parte do CNJ não apenas por essa latente deturpação da mediação em sua forma pura, mas porque os números até agora compilados com respeito à essa política nem de longe apresentam os resultados esperados, como se verá a seguir.

Bastaria submeter a política pública a um processo de elaboração adequado ara que se concluísse o que é evidente: para que a mediação possa se tornar uma resposta “ecopolítica” de resistência às formas jurídico-institucionais de poder ela não pode estar submetida às velhas amarras do Judiciário (WARAT, 2010). A mediação é algo metabólico, pois vive no interior do ambiente dos conflitos que se produzem na sociedade, assim, precisa estar entre os conflitantes e não ser instituída como algo estranho e separado (RESTA, 2014).

Executar mediações em série e em um formato regrado, preestabelecido e mecanizado, como é o caso das audiências de mediação e conciliação impostas pela legislação pátria vigente é um grave erro. A mediação é um trabalho artesanal, sendo que cada caso deve ser considerado como único (PINHO, 2011). Por essa razão, demanda tempo, não apenas uma sessão conduzida às pressas eis que há outra audiência agendada pelo CEJUSC para se iniciar em alguns minutos. As questões relacionadas ao conflito precisam ser submetidas ao diálogo para que as partes possam compreender as razões e interesses umas das outras.

Não há sequer como se colocar a mediação e o processo judicial no mesmo plano, ainda que ambos se constituam – de maneira geral - como formas de solução do conflito. Veja-se que o processo, considerado à luz da teoria geral do processo, é instrumento para o legítimo exercício do poder do estado, consistindo em um conjunto de procedimentos voltados à aplicação da lei ao caso concreto, e culminando com uma decisão – seja ela sentença ou acórdão – que estabelecerá um vencedor e um perdedor (modelo perde-ganha), o que de fato resultará em uma solução, ainda que imposta pelo Judiciário, ao conflito a ele levado. Em outras palavras, o processo judicial objetiva eliminar o conflito, concedendo ou negando deferimento ao pedido relacionado ao objeto litigioso.

Ocorre que a mediação consiste em instrumento voltado à reconstrução dos laços rompidos entre as partes, mediante o processo de diálogo oportunizado as partes e mediado por um terceiro neutro que tão somente facilitará a comunicação harmoniosa em busca da finalidade precípua de encontrar uma via satisfativa para o tratamento do conflito, onde as partes são protagonistas e se responsabilizam pela decisão gerada, sem que obrigatoriamente seja preciso se chegar sempre a uma composição, mas tão somente nos casos nos quais se mostrar adequada para ambas (modelo ganha-ganha).

A mediação não pertence ao judiciário, não se inclui no seio das ciências jurídicas, ela perpassa aspectos sociológicos, psicológicos e até mesmo teológicos – como propunha Six (2001). Tamanha a importância desse caráter multidisciplinar inerente à mediação que Warat (2001) vê o mediador como uma espécie de psicoterapeuta de vínculos conflituos e não como um jurista proposto a acompanhar uma autocomposição. Assim, o mediador deve atuar no sentido de auxiliar as partes para que compreendam seus sentimentos quanto ao conflito deflagrado e a partir disso possam reconstruir os vínculos rompidos.

Nesse sentido a ideia de retomada da relação anteriormente havida e, conseqüentemente, a pacificação social. Segundo Gabbay (2013) na mediação se evita a polarização entre o vitorioso e o derrotado, garantindo-se uma maior criatividade no processo decisório para a construção consensual da decisão. Essa flexibilidade, como foi visto no tópico anterior, é uma das características marcantes da mediação, eis que o procedimento dialógico é que deve se adequar ao conflito,

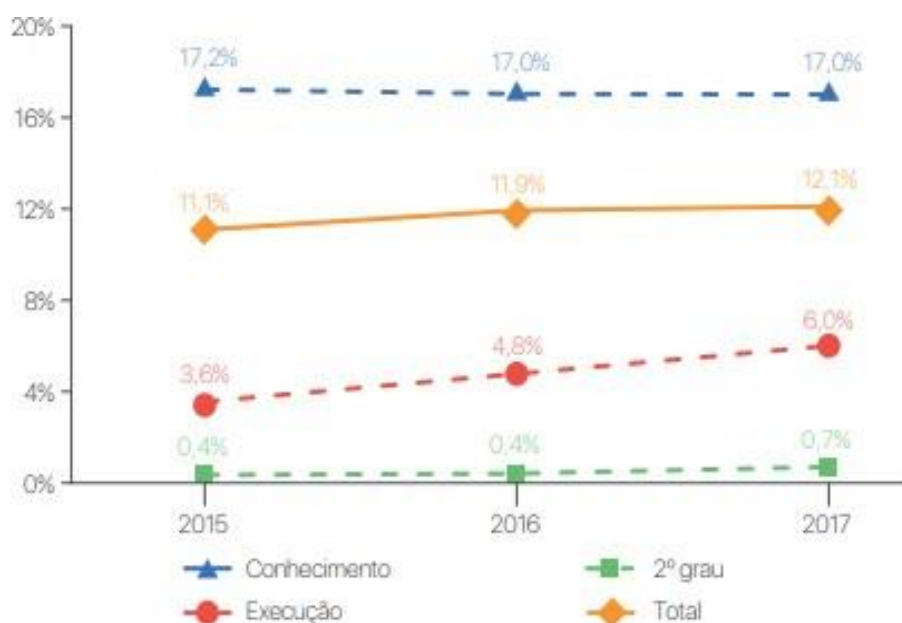
quando através da jurisdição é o conflito que precisa se adaptar ao fluxo de atos, formalidades e prazos preconizados no processo.

A dinâmica não adversarial da mediação difere completamente da dinâmica contenciosa do processo judicial, no entanto, a ideia de informalidade e flexibilidade abarcada no conceito da mediação não equivale a inobservância de suas características essenciais mínimas como a imparcialidade do mediador, a voluntariedade das partes e a igualdade substancial entre as partes (GABBAY, 2013). Nesse viés, uma procedimentalização e/ou formalização excessiva seria capaz de violar os preceitos fundamentais do instituto, retirando-lhe sua autonomia e flexibilidade.

Para Gabbay (2013) um dos principais riscos da institucionalização da mediação reside no fato de que ela possa passar a ser considerada como uma justiça de segunda classe responsável por conter os casos que chegam ao Poder Judiciário, que apreciaria tão somente os casos mais importantes. O bom funcionamento da jurisdição estatal é essencial para que outros métodos de tratamento de conflito se desenvolvam de modo positivo, afinal, um não deve ser utilizado para corrigir as insuficiências do outro, mas em um sistema de cooperação mútua em cumprimento ao objetivo de levar ao cidadão o acesso à justiça.

Diante dessas considerações, até o presente momento, o que se conclui é que Warat (2010) tinha toda a razão, afinal o ato processual criado pelo legislador como uma etapa muitas vezes coercitiva de conciliação mas travestida com o nome de mediação, não consegue reproduzir em números o que se esperava em termos de redução no número de processos, o que se comprova pelos gráfico abaixo constate do Relatório Justiça em Números 2018.

Quadro XIV – Série histórica do índice de conciliação



Fonte: CNJ.

A chamada conciliação, política permanente do CNJ desde 2006, apresenta lenta evolução e, apesar de o CPC/2015 tornar obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em dois anos o índice de conciliação cresceu apenas 1 ponto percentual alcançando 12,1% dos processos em 2017, porcentagem muito aquém do crescimento na estrutura dos Cejuscs, que, como foi visto, atingiu 50,2% em dois anos, sendo que em 2015 eram 654 e em 2017, 982. Tais dados evidenciam que algo não está adequando e a política pública não apresenta a eficácia esperada, porém o CNJ espera contabilizar a conciliação na fase pré-processual no próximo relatório, para melhor avaliar todo o processo.

Ademais, ainda que os índices fossem maiores, considerar tão somente a quantidade de acordos, ou seja, quantas demandas foram estancadas na fase da mediação institucionalizada, não é suficiente, ainda que reste evidentemente que esse foi o objetivo do CNJ ao adotar a Política Judiciária Nacional e do legislador ao incluir a mediação como mera fase processual. Política que pode ser considerada desastrosa, tanto pelo resultado dos indicadores apontados acima, como notória ausência de uma etapa de elaboração adequada e que observasse os princípios e características mais básicas ao instituto, e também pelo risco já citado e observado

por Gabbay (2013) de vulgarizar a mediação, tornando-a tão somente uma porta lateral ou secundária que poucos ou ninguém deseja acessar.

A obrigatoriedade de comparecimento à audiência de mediação prevista no art. 334 do CPC indubitavelmente viola a voluntariedade das partes em participar do procedimento autocompositivo, onerando em demasiado o potencial transformador do mesmo ao passo que o estatui como apenas mais uma fase do processo judicial, acarretando unicamente em mais custos e morosidade, tanto para as partes como para o Estado.

Por razões óbvias, a incumbência de dizer o direito confere ao Estado – especificamente na figura do Judiciário – um poder que o coloca em um patamar superior em relação à sociedade. Basta que se observe uma sala de audiências, onde o magistrado se situa em um patamar mais elevado que os demais atores sociais, ou mesmo as vestes comumente utilizadas nos tribunais. Há um todo um rito e formalidades que sacralizam o Judiciário e seus membros, alçando-os a um nível superior que os diferencia e que submete a eles os demais seres mundanos.

O rito, inúmeras vezes repetido na linguagem jurídica, se origina da experiência religiosa e terminou se incorporando ao léxico fundamental da antropologia como o conjunto de práticas que transfere para o campo da previsibilidade um mundo variado de símbolos, expectativas e experiências que podem gerar angústia e incerteza ao homem (RESTA, 2014). Veja-se que o tratamento do conflito pela mediação, que deveria estar pautado na informalidade e voluntariedade, foi aprisionado pelo judiciário e diminuído a apenas mais uma fase processual, contendo procedimento exato e participação obrigatória sob pena de multa. Duas atrocidades que violam toda a base principiológica da mediação.

Veja-se que Capelletti e Garth (1998) já afirmavam que procedimentos complicados e burocráticos, formalismo exacerbado e ambientes que intimidam, como o dos tribunais, juízes e advogados – figuras tidas como opressoras –, fazem com que o indivíduo se sinta perdido, um prisioneiro num mundo estranho, ou como alguém que não consegue acessar o castelo simbolizado pela exclusão e afastamento do povo quanto à compreensão do rito processual (KAFKA, 2017).

E esse poder simbólico é conferido a quem o exerce – no caso o Judiciário – justamente por quem a ele se submete, e consiste em uma fidúcia que somente existe à medida que aquele que lhe está sujeito acredita que existe. Como colocar

uma potência mágica em uma entidade da qual se espera proteção (BOURDIEU, 2005).

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

Estabelecido pelo CNJ todo um rito burocrático e normativo que formaliza a mediação e a instrumentaliza como mera fase processual, não há como crer que o mesmo Conselho possa adotar postura diferente no momento elaborar o conteúdo programático do curso de capacitação de mediadores, instruí-los e supervisioná-los.

Não há dúvida que a mesma orientação viciada por uma ideologia historicamente lastreada em um sistema heterocompositivo, aonde um terceiro acima das partes conduz uma audiência para pôr fim ao litígio, continuará sendo aplicada nesse momento. Preocupa igualmente o que toca a fase de avaliação do ciclo das políticas públicas, pois os únicos indicadores disponibilizados dizem respeito apenas ao critério quantitativo, ou seja, quantos processos judiciais foram aniquilados em uma audiência de mediação na qual supostamente se produziu um acordo.

No ponto cabe uma reflexão acerca desse critério meramente quantitativo que se sustenta em indicadores e modelos matemáticos para a compreensão de um contexto institucional ou para justificar um conjunto de regras ou processos decisórios, ou ainda a estruturação de políticas públicas. Ora, a finalidade a que se propõe a mediação é muito mais do que isso, extrapola as raias de um mero acordo. Isso porque o foco da mediação se concentra mais no procedimento no qual as partes voluntariamente participam do que no resultado propriamente dito. Assim, há um deslocamento do foco do acordo para a transformação dos indivíduos e seus sentimentos através da reconstrução de pontes capazes de redimensionar os conflitos (WARAT, 2001).

Assim, a institucionalização da mediação da forma como foi realizada no Brasil lhe retira o foco, resultando em índices nitidamente contraproducentes. Em uma analogia à pesquisa científica, seria o equivalente a valorizar unicamente a quantidade de artigos produzidos por um pesquisador. Se a pesquisa é única ou se

são poucas, porém extremamente qualificadas e dotadas de ampla relevância social e aplicabilidade prática, isso não importa para tal metodologia.

O modelo implementado pelo CNJ prestigia tão somente o viés quantitativo e mesmo esse critério não apresentou resultados, isso porque a quantidade não pode ser considerada um fim e sim um meio. O fim precisa adotar um objeto qualitativo representado pela efetiva solução, ou seja, no caso da mediação, a reconstrução dos laços sociais rompidos, a busca de uma via satisfativa para as partes, a pacificação social e o acesso à justiça. Caso contrário que se abra mão da mediação, pois esse fantoche manipulado por cordéis sob o jugo do Poder Judiciário vem se mostrando ineficaz, pois travestido de algo que não é. Consoante defende Warat (2010) um recurso alternativo ao Judiciário não pode ser concebido com as crenças e os pressupostos do imaginário comum dos juristas, pois, a mentalidade jurídica termina convertendo a mediação em uma conciliação.

Veja-se que o próprio Fórum Nacional da Mediação e Conciliação (FONAMEC) lançado pelo CNJ lançou com o objetivo de promover discussões e levantar boas práticas para aprimorar o exercício das funções desempenhadas por seus integrantes, aperfeiçoando cada vez mais a utilização dos métodos consensuais de tratamento de conflitos por meio do intercâmbio de experiências (CNJ, 2016) é presidido e tem sua diretoria composta por desembargadores.

Assim, não há como se cogitar neutralidade e autodeterminação – respectivamente considerados como o direito a uma mediação justa e equitativa, e o direito de poder determinar mutuamente os termos e o resultado da mediação – quando a mesma é conduzida por um profissional pertencente ao quadro do Poder Judiciário (seja ativo ou aposentado) ou que, mesmo não possuindo vinculação direta, recebeu sua capacitação elaborada e realizada sob as regras estabelecidas pelo representante de um órgão que desde sua criação se habituou a impor o direito na forma da jurisdição⁷⁵.

Os profissionais investidos da função de capacitadores do CNJ, ou mesmo os profissionais habilitados para atuarem como mediadores, dificilmente terão a capacidade de se afastarem das práticas tradicionais, adotando a postura neutra que a mediação exige se o próprio procedimento criado pelo legislador contraria os

⁷⁵ Nesse aspecto cabe lembrar a distinção entre mediação institucional, inserida pelo próprio Judiciário de modo a atenuar o congestionamento dos tribunais e os mediadores cidadãos, que nascem dos grupos sociais e que por serem produto das instituições adquirem um contexto natural que viabiliza uma nova via em relação ao conflito (SIX, 2001).

fundamentos mais básicos do instituto. Absolutamente não conseguirão se despir da toga e do lugar mais alto da sala e do poder de decidir sobre o destino de outrem para apenas viabilizar uma comunicação que muitas vezes não ocorre com facilidade em decorrência do trauma que ocasionou o conflito.

Veja-se que desde a edição da Resolução nº 125 até a Lei da mediação e o CPC já houve relevante mudança de nomenclatura. A sessão de mediação, termo empregado pela Resolução do CNJ, passou a ser referida como reunião de mediação pela Lei de Mediação e também como audiência de mediação pelo CPC, fato que demonstra o fenômeno de processualização a que está sendo submetido o instituto da mediação.

Evidente também a contradição em que incorre o art. 12-F da Resolução nº 125 do CNJ – incluído pela Emenda nº 2, em março de 2016 – ao preconizar que fica vedado o uso de brasão e demais signos da República Federativa do Brasil pelas Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação ou órgãos semelhantes, bem como a denominação de Tribunal ou expressão semelhante para a entidade e a de Juiz ou equivalente para seus membros quando a própria resolução prevê a figura do Juiz Coordenador para os Cejuscs

Ora, fica aqui evidente a preocupação tão somente quanto à manutenção do poder simbólico dos Tribunais e magistrados. Se o instituto se presta à mesma finalidade nas Câmaras Privadas ou nos Cejuscs, qual seja, viabilizar um espaço de diálogo para a reconstrução dos laços sociais rompidos pelo conflito e a busca de um tratamento satisfatório do mesmo para ambas as partes, não há qualquer motivo para haver diferença de nomenclatura. Afinal, se a posição do mediador não é a de juiz da causa – e definitivamente não é – tal nomenclatura não deve ser utilizada nas Câmaras Privadas, e muito menos em iniciativas propostas pelo Judiciário se assim equivocadamente forem conduzidas ignorando toda a argumentação aqui exposta.

Possivelmente em atenção ao princípio legalmente estabelecido pela Lei da Mediação quanto à autonomia da vontade das partes, que poderia ser equiparado ao princípio fundamental da voluntariedade já abordado no tópico anterior, ao passo que a Lei da Mediação estabelece que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação (art. 2, §2º) de outra banda o NCPC torna coercitivo sob pena de multa o comparecimento à audiência de mediação.

Ora, há aqui uma voluntariedade viciada por completo, pois ao passo que a lei garante ao indivíduo o direito de não permanecer em mediação, concomitantemente estabelece penalidade e multa para o caso de não comparecimento na data unilateralmente fixada pelo poder Judiciário. Não há voluntariedade parcial, a vontade livre do cidadão não pode ser relativizada. Ou há voluntariedade plena, ou se mostra claramente violado princípio fundamental da mediação.

Nesse ponto cabe também uma menção especial ao §10 do art. 334 do CPC que estabelece que a parte poderá constituir representante, por meio de procuração específica, com poderes para negociar e transigir. Tal antinomia jurídica se revela em uma verdadeira aberração e uma afronta ao instituto da mediação.

Veja-se que, a partir do referido dispositivo, empresas de todos os portes passaram a utilizar a figura do advogado correspondente para comparecer à audiência de mediação, ou seja, a parte remunera irrisoriamente um profissional que se fará presente no ato formal, mas que, apesar dos poderes contidos em procuração outorgada unicamente para realizar a diligência, sequer tem conhecimento dos fatos em discussão no litígio. A prática jurídica evidentemente subverte um importante instituto positivado de forma completamente equivocada, fazendo com que o momento no qual deveria ocorrer a mediação se transforme em uma grande perda de tempo para as partes e, especialmente, para o próprio Judiciário, que onera sua estrutura já assoberbada para a realização de uma audiência completamente inútil ao tratamento conflito.

Não há como negar que lei muitas deficiências que merecem ser analisadas de forma crítica. Talvez o único avanço seja realmente a abertura das portas para a mediação como forma de tratamento de conflitos reconhecida e difundida a nível nacional. O momento ainda é de amadurecimento e reflexão, pois, ainda que a iniciativa possa ser considerada importante e pioneira ao buscar mecanismos para o tratamento de uma conflituosidade crescente, o valioso instituto utilizado foi completamente deturpado sob um viés meramente quantitativo que não lhe incumbe resolver, fato que requer uma criteriosa avaliação/reformulação da política pública e sua adequação de acordo com a finalidade que se deseja obter.

No entanto a mediação digital pode ser aplicada a todos os tipos de conflito? Há observância dos princípios fundamentais desse instituto na implementação da política pública ou tão somente está se promovendo ações com vistas a atender

uma necessidade quantitativa de redução de processos em detrimento da necessidade qualitativa de buscar uma solução satisfativa para as partes que promova o empoderamento e a pacificação social?

Perpassados os preceitos fundamentais da mediação da forma como foi idealizada como instituto capaz de promover o tratamento de conflitos em busca da reconstrução de vínculos sociais rompidos, pacificação social e acesso à justiça, e analisada a forma equivocada como foi introduzida no ordenamento jurídico brasileiro, é possível avançar para as peculiaridades específicas da mediação digital de forma a avaliar quais as iniciativas já estão sendo implementadas no país e posteriormente traçar a discussão final no tocante aos limites e possibilidades com as quais o instituto, aparelhado pelas novas TICs, pode ser utilizado em benefício da sociedade.

5.4 Mediação digital: previsão legal e iniciativas em implementação no Brasil

Pautada nos preceitos fundamentais da mediação e alavancada pelo potencial inovador das novas TICs, a mediação digital surge como ferramenta voltada ao tratamento de conflitos dotada do poder de encurtar distâncias, reduzir despesas e ganhar tempo. A mediação realizada por meio eletrônico pode facilitar a administração dos conflitos diretamente pelas partes mesmo que se encontrem em cidades diferentes com a rapidez e a eficácia na resposta que o ambiente em rede viabiliza.

Consoante Warat (2010), é preciso que as práticas jurídicas encontrem uma saída para o mundo, não apenas buscando a aproximação e inclusão dos excluídos, mas daqueles indivíduos que foram esquecidos pelo social. Assim, ao conferir celeridade, redução de despesas e aproximar pessoas ignorando as dificuldades de deslocamento – e aqui se incluem também as pessoas que possuem qualquer deficiência física ou outro fator impeditivo que lhes reduza a possibilidade de locomoção – se está falando em inclusão, em estender o acesso à justiça, em implementar políticas públicas em favor dos direitos sociais.

Nesse sentido, a Resolução nº 125 do CNJ que, como foi visto, constituiu o primeiro dispositivo a estabelecer regras com o objetivo estimular o tratamento de

conflitos por meio do consenso entre as partes como instrumento de pacificação social, também estabeleceu, em seu art. 6º, inciso X – que trata das atribuições do CNJ –, a criação de um Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos. Complementando o tema, o art. 18-A estabeleceu que tal sistema deveria estar disponível ao público já no início da vigência da Lei de Mediação (CNJ, 2016).

Por sua vez o CPC/2015, que entrou em vigor no dia 18 de março de 2016, destinou um capítulo exclusivo para disciplinar o rito de realização da audiência de conciliação ou de mediação, estabelecendo em seu art. 334, § 7º que a mesma pode se realizar por meio eletrônico, nos termos da lei (BRASIL, 2015).

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

Afora esses poucos artigos não há maior aprofundamento acerca da mediação digital no país, seja ele normativo ou doutrinário, o que ao mesmo tempo em que dificulta a pesquisa científica sobre o tema, abre espaço para a proposição de novos cenários favoráveis ao desenvolvimento da sociedade brasileira.

Ainda não há nenhuma norma específica posterior aos já referidos dispositivos que viesse a estabelecer um conjunto de regras e procedimentos para a implementação da mediação digital. Assim como a mediação ainda é incipiente no ordenamento jurídico brasileiro e carece de uma melhor avaliação e readequação urgente para que não perca sua essência, a mediação digital foi mencionada de forma vaga e está, de certa forma, esquecida.

Na realidade a ideia de utilização da mediação digital nasceu a partir das audiências por vídeo conferência realizadas em diversas comarcas pelo país e que se mostraram bem sucedidas. No ano de 2011 o Cejusc de Ponta Grossa/PR realizou a primeira audiência de conciliação com o suporte de áudio e vídeo através da internet. De um total de vinte audiências realizadas nesse formato em um Mutirão da Conciliação, todas elas foram exitosas e resultaram em acordos. Veja-se novamente a confusão havida entre conciliação e mediação.

Amparado especialmente por essa experiência considerada positiva e em observância ao que determina o art. 6º, X da Resolução nº 125 do CNJ, ainda no

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

O sistema se propõe a ser uma ferramenta que permite a aproximação virtual dos envolvidos em um conflito, oferecendo rápida comunicação, linguagem positiva e respostas breves. Assim, participantes de lugares diversos, interligados pelo sistema on-line, podem estabelecer uma solução à divergência de forma ponderada, ágil e econômica. Há previsão de que determinados casos possam ser encaminhados para mediação presencial. Ao passo que permite a troca de mensagens e informações e até mesmo arquivos entre as partes, adequando-se à realidade de cada setor, o sistema pode sugerir o uso de uma linguagem mais produtiva à mediação caso constate o uso de mensagens hostis. Ao final, havendo acordo, as partes poderão decidir pela necessidade de homologação junto ao Judiciário caso considerem necessário. Restando inexitosa a comunicação, uma mediação presencial será marcada a ser realizada no Cejusc competente (CNJ, 2016).

Ocorre que, apesar do referido sistema ter sido lançado há mais de dois anos no dia 3 de maio de 2016 o projeto não parece ter saído do papel. Até o momento não foi tornado público nenhum relatório contendo uma compilação de dados estatísticos que avaliem os níveis de utilização e efetividade até o momento, isso porque a divulgação do referido sistema é pífia ou inexistente. Além disso, o sistema admite apenas o registro e a consequente mediação de conflitos envolvendo empresas que também se cadastrarem, o que torna o projeto quase que inócuo.

Em pesquisa realizada ao referido portal – que só é possibilitada após o cadastramento do cidadão -, verifica-se que apenas se cadastraram alguns bancos e financeiras como, por exemplo, Caixa Econômica Federal, Banco Bradesco, Banco Santander, Banco Itaú Unibanco, dentre outros – o que deve ter havido unicamente por força do termo de cooperação técnica assinado pelo CNJ junto ao Banco Central e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) para facilitar a solução consensual de conflitos entre cidadãos e instituições financeiras –, ou seja, trata-se de

ferramenta para discussão quase que exclusiva de direitos do consumidor vinculados ao sistema financeiro, esfera aplicável à conciliação e não à mediação.

Cabe aqui recordar que justamente foram as instituições financeiras que figuraram liderando os maiores passivos consumeristas na maioria dos sete estados avaliados no relatório Justiça Pesquisa mencionado no tópico 4.2 desse estudo, e, por isso, são foco primordial de políticas públicas voltadas a amenizar o esgotamento da jurisdição estatal.

A ferramenta parece ter sido criada tão somente para atacar os processos daqueles que estão enquadrados dentre os maiores litigantes da justiça, os Bancos, ou muito mais para cumprir com o que determinava a Resolução nº 125, sem qualquer preocupação com sua eficácia. Nota-se aí, novamente o viés ideológico meramente quantitativo que reside na utilização de algo que denominam mediação – mas que não o é – para tentar reduzir o número de processos que chegam aos Tribunais brasileiros.

Vale destacar que, para cumprir com essa finalidade já existe outro portal disponibilizado pelo poder público através do endereço eletrônico www.consumidor.gov.br e que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. A ferramenta é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, que pode acompanhar uma série de indicadores de cada empresa cadastrada, porém sem ter acesso às reclamações registradas por outros consumidores. As informações constantes do portal dão conta de que 80% das reclamações registradas são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

Evidentemente são duas ferramentas digitais análogas, mas que se prestam à prática conciliatória. Inclusive o Tribunal de Justiça do estado do Maranhão vem utilizando esses dois portais para que consumidores possam solucionar pendências financeiras com empresas em um espaço chamado Sala da Mediação Digital (IMIRANTE.COM, 2018).

O fato de se constituírem em processos nitidamente de conciliação absolutamente não lhes retira sua importância para a finalidade a que se prestam, porém, tratá-las como se fossem processos de mediação equivale a violar

sobremaneira os preceitos mais básicos do instituto, travestindo-o e o fragilizando a ponto de torná-lo completamente ineficaz em sua essência que é a reconstrução de laços sociais rompidos entre as partes e, conseqüentemente, a pacificação social. Evidentemente não há laço a ser reconstruído ou pacificação a ser realizada em uma relação de consumo entre um usuário de serviços bancários e a instituição financeira, por exemplo.

Mas há também algumas iniciativas positivas que merecem ser aqui mencionadas, mesmo que sejam pontuais, quando se esperava que fossem implementadas em larga escala por todo o país.

A Vara única de Apiacás, no extremo norte do estado do Mato Grosso, tem utilizado o Sistema Nacional de Videoconferência (SNV)⁷⁶, pois está distante 953 quilômetros da capital Cuiabá/MT e acumula a jurisdição da cidade de Alta Floresta/MT, separadas por 178 quilômetros. Sendo uma região isolada na divisa do estado com o Pará e com o Amazonas, e cujas estradas são precárias, foi preciso buscar no sistema de videoconferência diversas soluções, tanto de foro administrativo para a otimização da comarca como voltadas aos fins processuais. A notícia veiculada pelo site IPnews narra que em abril deste ano, o sistema do CNJ foi usado para resolver a guarda e pensão de uma garota de 12 anos cuja mãe mora em São Luís/MA e o pai em Patos de Minas/MG. As partes chegaram a acordo em audiência por vídeo, com suporte dos centros de conciliação das respectivas cidades, distantes 2,4 mil quilômetros uma da outra (IPNEWS, 2018). Dificilmente se saberá se foi utilizada a mediação ou a conciliação nessa iniciativa, porém, considerando que pode ter sido oportunizado o acesso à justiça às partes há que se louvar a iniciativa e a partir dela projetar políticas futuras.

Com se vê, são pouquíssimas e pontuais as iniciativas voltadas à mediação digital, o que se explica pelo fato do CNJ – e indiretamente o Judiciário – não terem conseguido dar efetividade sequer ao que decidiram chamar de mediação em sua forma presencial, o que fica evidente pelo baixo percentual de acordos firmados nos últimos três anos conforme o Relatório Justiça em Números. Dificilmente a política

⁷⁶ O Sistema Nacional de Videoconferência foi desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com o objetivo de proporcionar maior facilidade, agilidade e eficiência na rotina de trabalho dos magistrados brasileiros. Por intermédio da Resolução n. 105/2010, o CNJ formulou regras a respeito da documentação dos depoimentos por meio do sistema audiovisual e realização de interrogatório e inquirição de testemunhas por videoconferência, o que se consolidou em definitivo com o CPC/2015 que estabeleceu o uso do recurso tecnológico da videoconferência no ordenamento jurídico.

pública evoluirá lastreada em um paradigma completamente equivocada, inibindo qualquer investimento capaz de levar a cabo sua forma digital. Assim, pensando em estabelecer uma análise propositiva coerente e baseada nos conceitos e dados apreciados ao longo dessa pesquisa, passa-se ao último tópico no qual se ousará estabelecer os limites à mediação digital, bem como possibilidades para que a mesma possa enfim ser implementada de forma minimamente satisfatória.

5.5 Limites e possibilidades da Mediação Digital no Brasil

Vencida toda a construção teórica pertinente ao tema da mediação digital no Brasil como instrumento potencializador do direito fundamental do acesso à justiça é hora de passar ao coração do estudo, o problema que instigou e norteou a caminhada até aqui percorrida e que agora se traduzirá em um arrazoado de proposições acerca dos limites e possibilidades desse instituto dotado de um potencial transformador que até então está sendo deixado adormecido.

Serão quatro os limites encontrados e seis as possibilidades propostas. Alguns deles se aplicarão tanto à mediação judicial como à sua forma presencial, mas todos, sem exceção, são profundamente necessários para que se possa utilizar a ferramenta em um elevado nível de aproveitamento.

Os limites, então, se subdividem em: a) desvinculação total do poder judiciário; b) limitação dos conflitos de acordo com seu tipo; c) primazia do aspecto qualitativo; d) participação exclusiva das partes. Sobre cada um desses limites serão agora estabelecidas as razões e justificativas de sua importância.

Quanto à desvinculação total do poder judiciário resta apenas reiterar as ponderações realizadas ao longo de todo esse capítulo, afinal, a forma como o CNJ e o legislador conceberam a mediação no Brasil e a introduziram no ordenamento jurídico desvirtuou por completo o instituto a ponto de torná-lo quase que inócuo para o fim a que se destina além de desinteressante às partes.

O aspecto procedimental da mediação necessita retornar à informalidade. Não se pode admitir que componha uma fase processual como se de todo o ritual jurídico compusesse apenas um requisito inicial. Ora, a mediação, considerada em seu

aspecto puro, quando exitosa, precisa ser enxergada em patamar até mesmo superior à decisão judicial.

Com isso não se pretende dizer que a solução encontrada pelas partes em uma sessão de mediação deve se sobrepor a uma sentença judicial já existente. Mas que, considerado que o Estado como força coletiva empenhada em estabelecer melhores condições de vida para seus membros, há que se privilegiar a importância do indivíduo assumir seu papel social, autocompondo seus conflitos, pois isso lhe conferirá autonomia, reforçando sua condição de cidadão, o que é benéfico para a própria unicidade e desenvolvimento da sociedade.

Ademais, a solução satisfativa encontrada pelos próprios conflitantes há de ser, na grande maioria das vezes, motivo de pacificação e reconstrução dos laços sociais rompidos, enquanto a decisão judicial imposta por uma autoridade possui somente o condão de extinguir juridicamente o processo, podendo causar frustração, seja pela morosidade processual incontestada, seja pela insatisfação de uma das partes – ou até mesmo de ambas – com a sentença proferida pelo juízo.

A mediação digital, assim como as interações em rede, deve ser livre e exclusivamente voluntária, desprendida das amarras e dos grilhões que hoje acorrentam o que erroneamente chamam de mediação. Deve ser distante dos Fóruns, Tribunais e de quaisquer prédios públicos que remontem à ideia de submissão e constrangimento do indivíduo perante um poder autoritário.

No tocante ao segundo limite, qual seja, a limitação dos conflitos a serem objeto da mediação digital de acordo com seu tipo, é preciso reconhecer que nem todos os conflitos podem ser mediados.

Na década de 80 do século XX Cappelletti e Garth (1988) já falavam em adaptar o processo civil ao tipo de litígio, eis que há uma infinidade de características que podem distinguir um conflito de outro, assim como serão mais ou menos complexos em razão dessas características. A relação entre as partes pode ser também mais prolongada e complexa, ou efêmera e meramente casual. A mediação digital como instrumento de pacificação social é apropriada para reconstruir relacionamentos, assim, se não há relacionamento entre as partes, possivelmente a utilização da mediação não se mostrará eficaz, ou não produzirá o resultado de satisfação mútua das partes como se espera. É importante que se

reconheça que para cada caso há diferentes soluções e é preciso buscar o instrumento eficiente para tal.

Como foi visto nos tópicos anteriores, a mediação atua diretamente na reconstrução dos laços sociais rompidos e na pacificação social através de uma proposta dialógica e transformadora, mas nem todos os conflitos resultam da ruptura de relações sociais. Nos conflitos relacionados ao Direito do Consumidor, por exemplo, não há elo de ligação rompido. O que há, de fato, é apenas uma discussão jurídica acerca de uma relação de consumo na grande maioria das vezes havida entre um indivíduo e uma empresa.

Além de não haver relação a ser reconstruída, em inúmeros casos não parece haver também igualdade de condições que viabilizem o debate entre as partes economicamente tão díspares. Veja que aqui se enquadra o exemplo já utilizado ao longo da pesquisa no que se refere ao cidadão humilde e com precária formação escolar que precisará debater a melhor forma de estabelecer condições para a consumação do direito pelo qual se insurge com o preposto de uma multinacional muitas vezes detentor de titulação acadêmica nas ciências jurídicas. As condições são evidentemente adversas para uma das partes, que poderá ser induzida em erro, frustrando sua satisfação com a solução encontrada para o problema.

Em razão do objetivo precípuo de autocompor, buscando soluções que estabeleçam benefícios mútuos para as partes envolvidas, com a finalidade de restaurar a relação social rompida e possibilitar a manutenção respeitosa da convivência, as áreas de especial aplicabilidade da mediação são aquelas que envolvem relações continuadas no tempo. Que existiam antes do conflito e após ele seguirão existindo.

Certamente serão poucos os ramos do Direito que admitirão a mediação digital – ou mesmo em seu formato presencial –, pois precisarão passar pelo requisito da necessidade de reconstrução de um elo social rompido. Se não há o que reconstruir, não há que se falar em mediar o conflito, devendo o mesmo ser submetido à conciliação, negociação, arbitragem ou outra forma que venha a ser implementada para o tratamento de conflitos. Entenda-se que não há pacificação social alguma em submeter a mediação um cidadão e uma instituição bancária em razão de uma negativação indevida. Solucionado o litígio envolvendo essas partes, cada uma

tomará seu caminho e nada alterará para elas ou para a sociedade que aquela relação não se restitua ao estado mais próximo do anterior ao embate.

Assim, a mediação digital se ocupará tão somente das situações nas quais puder inserir seu caráter transformador, onde puder se fazer eficaz. E esse aspecto conclama a discussão que toca ao terceiro limite proposto, a primazia do aspecto qualitativo.

Se talvez o maior erro identificado por essa pesquisa quanto à implementação da Política Judiciária Nacional para o tratamento de conflitos de interesse no âmbito do judiciário foi o enfoque puramente exclusivo no aspecto quantitativo com a intenção de promover a redução do número de processos para amenizar o esgotamento do sistema tradicional de jurisdição estatal, não parece haver a menor dúvida que o caminho agora precisa ser evidentemente o oposto. Assim, a mediação digital precisa assumir o caráter exclusivamente qualitativo de modo a contribuir de forma excelente para a autocomposição do conflito entre as partes, sem se ater ao número de conflitos que precisam ser tratados para desafogar o Judiciário.

Veja-se que esse terceiro limite de conecta diretamente ao primeiro, pois havendo a total desvinculação da jurisdição, não há que se cogitar qualquer plano de ação ou medida voltada a redução da quantidade de processos judiciais, isso porque tal situação deve ser mera consequência, ou seja, desejando-se estabelecer elevado grau de satisfação às partes com o procedimento e com a solução por elas encontrada, automaticamente se evitará a possibilidade do conflito se tornar um processo judicial. Assim, buscando unicamente a qualidade se atingirá também a quantidade, mas buscando unicamente o fim quantitativo sem qualquer preocupação com o meio para tal, é possível que não se alcance nem um nem o outro, como parece estar acontecendo atualmente quando considerados os indicadores estatísticos trazidos à apreciação por essa pesquisa.

Por fim, o quarto limite diz respeito à realização da mediação digital com a participação exclusiva das partes, que poderão estar acompanhadas por seus advogados se assim desejarem. Após todos os aspectos percorridos ao longo do presente estudo, e especialmente no enfoque pontual estabelecido por esse tópico, torna-se redundante afirmar que não é possível reconstruir relações sem a presença – mesmo que virtual – das pessoas envolvidas. É incontroverso que a representação

por terceiros, quem quer que sejam, desfaz toda a proposta e objetivos que se quer alcançar.

Não há qualquer coerência em se admitir um procedimento de mediação no qual a parte, que é sujeito da transformação, não esteja presente e, como é realizado hoje, pague um profissional que sequer possui conhecimento sobre o que se está tratando o substitua para evitar uma penalidade de multa. Ora, se não deseja participar, o cidadão não pode ser compelido a comparecer em dia e horário do qual sequer pôde opinar, porém, se desejar a mediação se fará presente e usufruirá do benefício de poder assumir o controle de sua vida.

Percorridos os limites encontrados, incumbe agora traçar as considerações e proposições acerca das seis possibilidades que aqui se propõe para a mediação digital e se espera possam desenhar um novo cenário para o instituto nos próximos anos. São elas: a) desvinculação e reestruturação do curso de capacitação de mediadores; b) criação do Serviço Nacional de Mediação (Semed) e o fomento ao estabelecimento de centros particulares autônomos; c) a mediação presencial e digital nas escolas; d) a mudança de paradigma nas universidades para a formação do jurista cidadão; e) criação do *mobile app*⁷⁷ MEDIAR; f) virada cultural cidadã.

Após a libertação da mediação das amarras do Poder Judiciário o passo seguinte consistiria na primeira possibilidade aqui ventilada a ser considerada para a implementação da verdadeira mediação no Brasil. Trata-se da total desvinculação do curso de capacitação de mediadores do CNJ e sua completa revisão e reestruturação a ser realizada por um comitê de pesquisadores brasileiros reconhecidos na temática, bem como pertencentes a múltiplas áreas do conhecimento (incluídas aí a sociologia, psicologia, teologia, e demais ciências sociais), somados a pesquisadores estrangeiros convidados a participar do projeto e que pudessem contribuir com os saberes de suas pesquisas sobre o tema e com a experiência já existente em seus países, para a estruturação de um curso isento de quaisquer traços do viés heterocompositivo.

O referido curso se constituiria com base em fundamentos unicamente autocompositivos, capacitando mediadores, seja para atuarem na esfera pública como na iniciativa privada, estado, assim, aberto àqueles profissionais que

⁷⁷ *Mobile app* é a expressão utilizada para definir um aplicativo de utilização móvel. *App* é uma abreviação da palavra aplicativo ou programa de software. Nos *smartphones*, *apps* são os programas que podem ser instalados para inúmeras finalidades a partir das lojas online de aplicativos.

desejassem aprimorar seus conhecimentos nessa área de atuação. A propósito, nesse ponto já é possível avançar à segunda possibilidade que reside na criação do Serviço Nacional de Mediação (Semed) nos moldes do Sistema S⁷⁸, ainda que se saiba que ele é formado por organizações e instituições todas referentes ao setor produtivo. A ideia utilizaria a premissa da ampliação do viés social do sistema, à medida que o tratamento adequado dos conflitos e a viabilização do acesso à justiça ao cidadão refletem em todas as esferas de sua vida, inclusive em seu trabalho.

Para uma implantação mais célere, menos onerosa e dotada da capilaridade comum a algumas instituições do Sistema S, caberia aprofundar o estudo sobre a possibilidade inicial de compartilhamento de parte da estrutura física nas cidades em que isso for possível com um desses outros serviços – ainda que as instituições não sejam públicas poderia ser avaliada uma contrapartida em troca do espaço –, utilizar espaço cedido pela própria prefeitura ou ainda firmar convênios com Faculdades e Universidades para compartilhamento de salas e criação de ampliação de projetos de extensão voltados à prática autocompositiva.

Nesse viés, a mediação deixaria a estrutura rígida, formal e intimidatória provocada pelo Judiciário, inicialmente aderindo a uma conotação de serviço institucionalizado voltado ao cidadão ou mesmo realizado dentro do contexto dos cursos voltados à ciências humanas, já com imediata criação de layout e identidade próprias para divulgação ampla do novo serviço que, em um segundo momento, assumiria estrutura própria adequando-se à ampliação da procura pelo serviço.

Cabe destacar que, no contexto de uma possibilidade voltada à mediação digital, os espaços de imediato precisariam ser equipados com o material básico necessário para uma sala digital que permitisse a videoconferência através das novas TICs. Assim, mesmo que as partes estivessem residindo em cidades diferentes, cada uma poderia fazer o deslocamento até o Semed de sua cidade e iniciar a sessão de mediação on-line. Aqui cabe repisar a voluntariedade do instituto. Porém, em situações envolvendo direito de família e na qual um processo judicial

⁷⁸ Termo que define o conjunto de organizações das entidades corporativas voltadas para o treinamento profissional, assistência social, consultoria, pesquisa e assistência técnica, que além de terem seu nome iniciado com a letra S, têm raízes comuns e características organizacionais similares. Fazem parte do sistema S: Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai); Serviço Social do Comércio (Sesc); Serviço Social da Indústria (Sesi); e Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (Senac). Existem ainda os seguintes: Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (Senar); Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop); e Serviço Social de Transporte (Sest).

seria conduzido na comarca de uma das partes, a mediação aproximaria as distâncias por força da utilização da tecnologia.

A terceira possibilidade para o fomento e sedimentação da mediação digital no Brasil passa pela implementação de sua prática nas escolas públicas e privadas por todo o país. Isso porque o processo de mediação, mais que uma forma de tratamento de conflitos alternativa à jurisdição estatal, compreende toda uma questão cultural.

Assim, é essencial para uma transformação social, que novas práticas sejam inseridas no cotidiano desde a idade infantil. Nesse sentido, a prática da mediação, seguida da mediação digital, tão logo os jovens passem a utilizar as ferramentas tecnológicas associadas ao conteúdo programático do ano que estão cursando, assume caráter de profunda relevância, afinal, crianças e jovens estimulados a autocompor seus conflitos se tornarão adultos autônomos, conscientes e desvinculados de um processo de dependência e submissão ao Estado como se percebe na sociedade atual.

A mudança do paradigma de ensino jurídico nas universidades – especialmente a partir dos sustentáculos do direito fundamental de acesso à justiça e das formas autocompositivas para o tratamento de conflitos – no sentido da formação de um jurista cidadão surge como a quarta possibilidade de fomento à cultura da mediação. É lógico que o ensino superior jamais terá o condão de executar sozinho verdadeiros milagres na sociedade, especialmente pela extrema desigualdade social no país que inviabiliza o acesso de muitos jovens das Universidades, nem sequer permite uma estrutura mínima que seria necessária para o gasto com material didático ou mesmo alimentação e transporte.

No entanto, é preciso que esses centros de ensino cumpram com seu papel não apenas reestruturando seus currículos tão somente no sentido de incluir uma disciplina voltada às formas autocompositivas, mas que efetivamente promovam uma transformação na forma de ensino do Direito em toda a grade curricular. Afinal, o alicerce da formação jurídica precisa estar sedimentado na educação jurídica ética, responsável e de qualidade. Tudo que enfraquece e precariza o ensino do Direito no país precisa ser identificado e saneado.

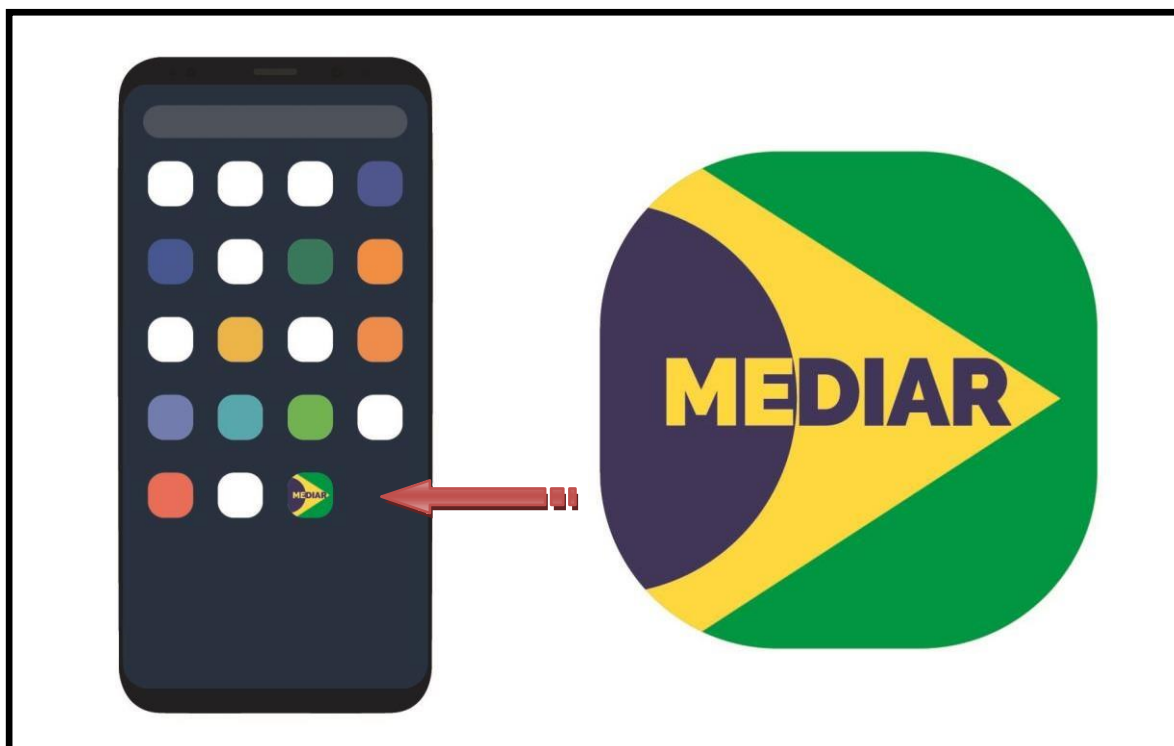
Urge essa adequação do ensino de todas as disciplinas, especialmente as processuais, visando o fomento de uma nova cultura que não se lastreia unicamente

na heterocomposição dos conflitos, mas que utiliza a autocomposição como ferramenta eficaz para o diálogo e pacificação social. Afinal, se o juramento de um jurista é o de lutar pela justiça, é preciso formar o convencimento de que ela não se encontra no litígio, mas no seu tratamento adequado e no alcance de uma solução satisfatória para ambas as partes.

Além disso, os núcleos de assistência jurídica e/ou escritórios-modelo mantidos pelas Faculdades poderiam incluir as práticas autocompositivas em seu conteúdo, até mesmo através de parcerias edificadas junto ao Semed, permitindo uma formação mais adequada do acadêmico que será o futuro operador do Direito.

Somado a essas iniciativas, projeta-se então a quinta possibilidade, a criação do *mobile app* Mediar. Esse aplicativo desenvolvido para utilização em dispositivos eletrônicos móveis como telefones celulares, *smartphones*, *tablets*, e até mesmo relógios eletrônicos, colocaria a mediação na palma da mão do cidadão.

Quadro XV – *Mobile app* Mediar



Fonte: elaboração própria

O quadro acima traz uma projeção de identidade visual para o *app* Mediar. A utilização da bandeira nacional como pano de fundo não remete a uma vinculação ao sentimento cívico, mas ao fortalecimento do sentido de cidadania – tais conceitos

apesar de utilizados muitas vezes como sinônimos não podem ser confundidos –, como pertencimento e participação ativa na coletividade, no caso à sociedade brasileira. As cores também corroborariam a ideia de abrangência nacional da política pública.

Outros vieses de fixação da identidade e conexão ao ideal da mediação ainda poderiam ser utilizados como, por exemplo, a utilização do número 3 no lugar da letra “E” em referência aos três atores que geralmente compõem a mediação – as partes e o mediador – ou mesmo transformando a letra “d” em um triângulo equilátero em analogia às dimensões da mediação como foi visto no início desse capítulo. Com um qualificado trabalho de ampla divulgação, especialmente nas redes sociais, as perspectivas quanto à utilização da mediação digital poderia avançar em passos largos no Brasil.

No tocante ao procedimento de utilização, sugere-se que após um breve cadastramento simplificado indicando o motivo do conflito de interesses o indivíduo informaria apenas o nome e telefone da outra parte, para a qual o sistema automaticamente encaminharia uma mensagem amigável automatizada por meio de *short message service* (sms)⁷⁹ convidando para fazer o download do aplicativo e iniciar uma sessão de mediação.

Tal serviço pode estar vinculado à própria rede Semed, que identificaria pela localidade cadastrada o serviço mais próximo, colocando-se à disposição das partes caso fosse surgisse a necessidade de alguma sessão que viabilizasse o diálogo presencial das partes, contudo, o sistema funcionaria através da troca de mensagens sob mediação de um terceiro responsável por intermediar o esse diálogo, facilitando a comunicação e intervindo apenas quando necessário.

O aplicativo possibilitaria a comunicação à qualquer momento, seja através de texto, áudio ou vídeo – o que já não é mais novidade para esse tipo de tecnologia – e, ainda que não se operasse em alguns casos o diálogo em tempo real, os indivíduos poderiam enviar suas colocações e anseios a qualquer momento.

Além disso, a mediação em rede através de um aplicativo de comunicação possibilita que as pessoas pensem antes de escrever, o que poderia ser

⁷⁹ O *Short Message Service*, é um serviço de mensagens curtas, utilizado para troca de mensagens através de aparelhos de telefonia celular. Mais conhecido no Brasil como torpedão, teve seu lançamento no final dos anos 90 do século XX.

considerado favorável, eis que muitas palavras ditas pela pressão, ansiedade ou raiva do momento podem prejudicar sobremaneira a reconstrução dos laços.

No mesmo caminho, a falsa sensação de segurança que as redes oportunizam pela distância física entre as pessoas, configurando quase que um anonimato, faz com que tenham muito mais facilidade para expor seus sentimentos, mágoas e receios, o que muitas vezes não ocorre em razão do constrangimento de estar frente à frente e sob a observação do mediador, ou seja, o ambiente virtual traria a toma uma maior gama de sentimentos, tornando mais aberto e franco o diálogo, fato que pode viabilizar uma melhor compreensão pela outra parte, facilitando uma reaproximação. Para Solove (2007) esse pseudoanonimato, que pode ser utilizado para fins nefastos nas redes, também pode ser observado sob um viés positivo, eis que pode ser essencial para a apresentação de ideias e a livre manifestação da vontade e interesses, sendo que sem ele algumas pessoas podem não estar dispostas a expressar ideias controversas.

Além disso, se pode haver algum questionamento quanto à eficácia da mediação quando realizada por meio eletrônico em razão da distância entre as partes e o mediador sob o argumento que deveriam estar próximos para viabilizar o contato pessoal e assim uma melhor percepção dos sentimentos e interesses das partes, não é preciso sequer utilizar como analogia as audiências realizadas através de videoconferência que há muito foram criticadas diante do evidente distanciamento entre o juiz e as partes e/ou testemunhas, o que lhe reduziria a sensibilidade de identificar eventuais falácias nos depoimentos pessoais, mas que hoje estão institucionalizadas em larga escala no judiciário.

Considerando a premissa já levantada por essa pesquisa científica de que a mediação não pertence à ciências jurídicas mas sim às ciências sociais de forma ampla, trazendo em seu contexto o viés sociológico, psicológico, econômico, político e até mesmo teológico, basta recorrer à estas ciências para constatar que, por exemplo o Conselho Federal de Psicologia (CFP) desde 25 de junho de 2012, através da Resolução CFP nº 11/2012⁸⁰ admite a prestação de serviços psicológicos pela internet mediados pelo computador, com algumas restrições à quantidade de sessões e ao tratamento psicoterapêutico que se mantinha obrigatoriamente na forma presencial (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2012).

⁸⁰ A Resolução nº 11 de 25 de junho de 2012 pode ser consultada através do endereço eletrônico: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf>

Ocorre que, com o avanço das TICs e a criação de outros canais e aplicativos de comunicação através da rede como, por exemplo, *Skype*, *Hangout* e *Whatsapp*, a Resolução CFP nº 11 de 11 de maio de 2018⁸¹ revogou a resolução de 2012, vindo a ampliar o atendimento on-line, liberando totalmente a terapia pela via eletrônica sem limitação, excetuando-se unicamente as situações de emergência, desastres, violência e abuso (FOLHA DE S.PAULO, 2018).

A medida implementada pelo CFP acompanha a evolução do tema nos últimos anos com o objetivo de ampliar o acesso da população aos serviços de saúde mental da mesma forma como a mediação digital potencializaria o acesso à justiça pelo cidadão, o que, considerando os elementos técnicos e profissionais certamente apreciados pelo referido Conselho Federal ao permitir a prática, indiretamente chancela a possibilidade do tratamento de conflitos igualmente possuir eficácia em meio eletrônico.

Por fim, a sexta possibilidade surge quase como um somatório de todas as outras, caminhando no sentido de uma virada cultural cidadã estabelecida através da prática dialógica. A velocidade das mudanças e a complexa convivência com a diversidade exige uma reflexão acerca da retomada do diálogo como veículo de expressão privilegiado na contemporaneidade

As ferramentas elencadas nesse tópico são capazes de possibilitar a expressão de todos os integrantes do diálogo, em um exercício de escuta inclusiva, que respeita e considera o ponto de vista do outro como passível de criar novas possibilidades de entendimento e de ação – cultura que precisa ser fortalecida e cuja fragilidade na sociedade brasileira ficou evidente no último pleito eleitoral.

Aceitar a positividade da diferença e abrir mão da certeza, admitindo o novo, compõem esses norteadores que consideram o diálogo como a primeira opção para o tratamento de conflitos antes de se recorrer a métodos adversariais heterocompositivo. A mediação resgata o diálogo, que é o cimento social capaz de consolidar as fraturas provocadas pelos conflitos nas relações interpessoais.

Essa virada cultural cidadã se funda em estabelecer a solidariedade nas relações interpessoais, respeitando o pluralismo e a diversidade presentes em uma sociedade multifacetada como a brasileira, com o objetivo de extinguir a intolerância

⁸¹ A Resolução nº 11 de 11 de maio de 2018 pode ser consultada através do endereço eletrônico: <<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>>.

que antecipa conflitos e corrói as relações, antes mesmo de tentar resolvê-los. Algo que pode ser visto como uma cidadania digital, um caminho pelo qual é possível construir e reconstruir uma convivência responsável e saudável na internet, assim como acontece nas relações havidas fora dela. Aqui ganha força, especialmente o papel da escola na formação das crianças e adolescentes, no que toca à contribuição para a conscientização cidadã e na educação para a utilização de recursos que permitam um uso mais qualificado desse espaço virtual em prol da solidariedade.

Destaca-se que nos direitos de solidariedade se incluem os direitos relacionados ao desenvolvimento, à paz, à autodeterminação dos povos, ao meio ambiente sadio, à qualidade de vida, ao direito de comunicação, mas é a solidariedade, somada à deliberação e à cooperação coletiva, consistem em elementos fundamentais que fortalecem as teorias democráticas contemporâneas, possibilitando mecanismos de participação popular nas decisões sociais dos mais diversos grupos, tornando o processo democrático mais legítimo. Favorecem também o reconhecimento entre os cidadãos quanto à necessidade de viverem em coexistência pacífica.

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

A possibilidade da realização da mediação digital abre novas portas, que se ainda estão em fase de amadurecimento, podem perfeitamente ser aprimoradas. Se a chegada e inserção das novas TICs na sociedade mundial é definitiva e irreversível há que se buscar a melhor forma de utilizá-las em favor da coletividade. Há que se construir as pontes, vias de comunicação, que possibilitem a aliança entre diferentes com base no diálogo e na solidariedade.

A ideia central é a de buscar novos caminhos, uma nova visão do Direito, quebrar o paradigma de uma educação jurídica voltada para o contencioso, lastreada no fomento ao conflito. A partir da mediação digital as partes poderão

participar das negociações em suas próprias casas, livres do poder simbólico que uma sala de audiência representa. Terão mais liberdade e tranquilidade para reflexão, assim como para assumir a responsabilidade quanto ao que for acordado. Se ganhará em agilidade, satisfação e efetividade das soluções ajustadas.

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

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

6 CONCLUSÃO

Tendo como tema central a possibilidade da utilização da mediação digital como política pública potencializadora do direito fundamental do acesso à justiça no Brasil, a segmentação da pesquisa científica em quatro capítulos permitiu edificar três pilares teóricos estruturais – o acesso à justiça, a sociedade digital e a cultura do litígio no país – necessários para que, ao final, se pudesse chegar à uma consistente sustentação da análise crítica propositiva relacionada ao problema em estudo.

Em se tratando de um tema de profunda relevância, porém multifacetado e dotado de abrangência multidisciplinar, uma adequada construção conceitual capaz de contextualizar amplamente o leitor no tocante ao complexo cenário jurídico e social que o país atravessa nesse momento histórico, foi essencial para vencer os objetivos específicos inicialmente propostos a cada um dos capítulos, o que, por conseguinte, permitiu alcançar também o objetivo geral, apresentando a hipótese encontrada para o problema central que norteou a pesquisa e que residiu em estabelecer quais os limites e possibilidades para implementação da política pública de mediação digital no tratamento de conflitos no Brasil, especialmente a partir da vigência da Lei 13.140/2015, do CPC/2015 e da Resolução 125 do CNJ, e considerando as características fundamentais e objetivos sobre os quais se funda o instituto da mediação.

Depois de percorridos - em grande parte - os principais aspectos e dilemas atinentes ao conteúdo político, social, econômico e jurídico que permeia a temática em estudo, faz-se possível tecer, inicialmente, algumas considerações prévias e pontuais que formatarão a base para a conclusão quanto à hipótese encontrada para o tema.

De antemão, cabe destacar a importância do estudo sobre os Direitos Humanos na atualidade. Temática cujo mérito é definitivo na história da humanidade e cujo advento influenciou as mais variadas cartas constitucionais pelo mundo, conferindo ao cidadão uma gama de direitos que viabilizam condições mínimas de uma existência com dignidade.

Deambulando mais de meio século desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a garantia desses postulados fundamentais ainda é objeto de

preocupação, haja vista sua constante violação em esfera mundial e a dificuldade encontrada pelo Estado em cumprir com o direito positivado. Soma-se a isso, a profunda banalização ocasionada pelo senso comum e pelo temor em uma sociedade na qual o individualismo e, especialmente, o radicalismo se alastrou fomentado pela desigualdade social e pelo sentimento de insegurança.

Atualmente não é raro encontrar quem defenda a segregação social através de expressões como “direitos humanos para humanos direitos” ou que proponham o trocadilho extremamente equivocado entre direitos humanos e “direitos dos manos”, sustentando tais pontos de vista deturpados de forma áspera, até mesmo violenta, e sem qualquer conhecimento de causa ou mínima leitura acerca do que realmente são os Direitos Humanos, quais são eles, e das milhões de vidas que precisaram ser perdidas para que a humanidade percebesse que era preciso adotar um novo caminho inclusive para a própria preservação da espécie.

Vociferar em contrário a um ideal que estabelece uma tendência universalmente humanizadora é retroceder décadas rumo à barbárie e à exploração massiva das minorias, isso porque, como regra, são elas que pagam o preço da falta de direitos ou da inobservância dos mesmos.

E nesse contexto de direitos fundamentais é que se insere o desafio de como oportunizar meios amplos e eficazes para a garantia do direito de acesso à justiça em uma sociedade marcada por um elevado nível de conflituosidade e na qual se abdicou da capacidade de se gerenciar a própria existência, atribuindo-se a um terceiro, o Estado-juiz, a responsabilidade e o poder pelas decisões relativas aos mais simples e diversos dilemas do cotidiano da vida em sociedade.

O cidadão se acostumou a essa dependência da jurisdição estatal, algo que foi absorvido e inserido na cultura, soando com a mesma naturalidade com a qual uma criança depende de um adulto, em um exato exemplo do Estado paternalista que, ao chamar para si toda a responsabilidade - pecando pela falta de incentivo à autocomposição, retira do indivíduo a autonomia que poderia lhe ser conferida para que com suas atitudes e participação tomasse parte na busca pelo bem estar social. E talvez, esteja aí, um dos fatores relevantes para a virada cultural de que se falará a seguir, pois não pertence exclusivamente ao Estado laborar em prol da coletividade, mas cada indivíduo também deve contribuir com sua quota de

responsabilidade, agindo também no sentido dos princípios norteadores do bem comum e não unicamente pelo individualismo.

Fato inquestionável é que, independentemente das capacidades de cada indivíduo em lidar com seus conflitos, o acesso à justiça – e não somente ao judiciário – precisa ser constantemente ampliado para que enfim se possa projetar um cenário de acessibilidade plena. Afinal, parafraseando uma passagem instigante de José Saramago⁸², a sociedade deseja uma justiça que se cumpra e um Direito que respeite.

O Direito deve propiciar ao Estado as diretrizes para que os cidadãos vivam livremente e sejam respeitados como tais. É preciso educar a sociedade para a evolução, para o desenvolvimento de uma cultura em favor do bem comum, uma participação cidadã interessada e democrática, ambas pautadas pelo respeito aos Direitos Humanos, pois sem eles a democracia não se sustenta.

A base de uma sociedade democrática e de respeito aos Direitos Humanos deve priorizar os valores sociais e o exercício pleno e livre da cidadania. Por mais distante que essa realidade possa parecer, não se pode perder essa utopia. É preciso acreditar na possibilidade de construir um novo caminho, participando desse processo, permitindo que os cidadãos tenham acesso aos meios e às tecnologias de forma igualitária e justa.

Ocorre que isso litiga ocorrer diante de novos padrões estabelecidos pela difusão de novas tecnologias e mídias eletrônicas, quando a todo momento surgem e se expandem características diferentes das até então experimentadas pela sociedade mundial – principalmente no tocante à comunicação e informação –, fazendo com que seja requerente projetar como será aproveitada esta possibilidade que se delineia no adaptar as redes sociais como instrumentos para a garantia de direitos, em especial nessa pesquisa, como mecanismo de fomento ao acesso à justiça e cidadania.

⁸² A passagem citada nesse trecho foi escrita por José Saramago no prefácio da obra *Terra*, de Sebastião Salgado, publicada em 1997, e que provoca importante e atual reflexão ao ilustrar a icônica situação que aqui se transcreve: “E Deus, falando à multidão anunciou: ‘A partir de hoje chamar-me-eis Justiça’. E a multidão respondeu-lhe: ‘Justiça nos já a temos e não nos atende’. ‘Sendo assim, tomarei o nome de Direito’. E a multidão tornou-lhe a responder: ‘Direito já nós o temos e não nos conhece’. E Deus: ‘Nesse caso, ficarei com o nome de Caridade, que é um nome bonito’. Disse a multidão: ‘Não necessitamos de caridade, o que queremos é uma Justiça que se cumpra e um Direito que nos respeite’”.

A tutela de Direitos Humanos e Fundamentais – contextualizados sob profundas transformações sociais e desafios promovidos pela modernidade tecnológica - posicionam a humanidade no início de um longo caminho cuja realização final ainda não se pode prever, embora, como já referido, nenhum cidadão possa se eximir da responsabilidade quanto à reflexão e ao debate que tem por objetivo contribuir para a construção de uma sociedade mais humana e solidária.

Os avanços tecnológicos na área da comunicação e informação, no Brasil, especialmente nas últimas duas décadas, evidentemente ocasionaram escavas mudanças na sociedade à medida que o acesso à rede passou a se expandir, atingindo um número cada vez maior de usuários. O paradigma da Sociedade Digital surgiu trazendo inúmeras oportunidades, mas também diversos desafios à organização social do país, sendo que algumas delas estão interferindo e influenciando nos ramos do Direito e, da mesma forma com que suscitam os mais diversos debates entre as ciências sociais aplicadas também precisam avançar na seara da inclusão digital.

É inegável que há um contexto jurídico passível de transformação e adaptação, pois os primeiros dispositivos criados ao propósito de regular algumas das matérias relacionadas aos dilemas produzidos pelo ambiente *online* surgiram somente a partir do ano de 2012. Esse foi um dos enfoques desenvolvidos ao longo do estudo, perpassando o cenário de constante transformação social que se desenhou no país ao longo dos últimos anos, buscando identificar e discutir algumas das questões mais relevantes que permeiam a temática.

Quanto à configuração de uma Sociedade Digital o novo paradigma tecnológico cada vez exime-se do relacionamento à uma questão de meios, mas sim de fins, à medida que a sociedade como era até três ou quatro décadas já não existe mais, tendo havido sua reestruturação através de um sistema de comunicação em rede que criou novos saberes e novas relações, revolucionando o campo do conhecimento. Mas, se, por um lado, tais transformações acabaram por expor a sociedade a determinados riscos, gerando situações até então imprevistas pela legislação vigente, por outro lado ocasionaram também algumas oportunidades que não poderiam deixar de ser destacadas como a possibilidade da realização da mediação em meio eletrônico. Há que se potencializar os meios eletrônicos em

defesa da liberdade e da dignidade humana, respeitando a alteridade e fomentando a solidariedade entre os indivíduos.

A solidariedade vincula-se aos direitos relacionados ao desenvolvimento social, à paz entre as pessoas e entre os povos, à preocupação com a tutela do meio ambiente, a primazia da qualidade de vida, ao direito de comunicação, enquanto a intolerância hoje percebida em larga escala no seio social gera a revolta, a guerra, a destruição e os mais variados gêneros de discriminação. Em contrapartida, o sentimento solidário se manifesta através da alteridade, de reconhecer o outro como igual e perceber a necessidade de viver em coexistência pacífica e harmônica.

A humanidade não pode esquecer que a rede, antes de tudo, ou seja, antes de ser uma trama de máquinas interligadas, é uma imensurável conexão de pessoas, devendo, em razão dessa natureza, ser utilizada em benefício da promoção dos Direitos Humanos. É preciso retomar o caminho em direção à solidariedade, humanizar a internet e as tecnologias, fazendo com que as mesmas trabalhem em benefício da sociedade.

Nesse contexto a necessidade da inclusão digital é premente na Sociedade atual. Entretanto, em um País em que as desigualdades econômicas e socioculturais são tão evidentes, proporcionar a população o acesso às TICs se torna um desafio complexo. Esse desafio é ainda mais marcante quando se trata do meio rural e nas localidades mais pobres, onde a infraestrutura ainda é precária.

É preciso voltar a preocupação do Estado para um urgente processo de modernização com o objetivo de tornar a sociedade mais justa e solidária. O desafio de reformar o Estado e o seu aparelho está inserido no contexto de mudança socioeconômica e política que marca o atual momento de redefinição – de papéis, funções e mecanismos de funcionamento interno –, de forma que se possam ver atendidas as novas exigências sociais e contemplados seus vários setores.

Retomada de uma cultura pautada pelo diálogo, seja ele viabilizado pela rede ou não, assentada em uma lógica da fraternidade, mas não a erigida sobre os vínculos efêmeros e líquidos havida no mundo virtual, mas de compartilhamento da existência e preocupação com a alteridade.

A possibilidade da realização da mediação *online* abre novas portas, que se ainda estão em fase de amadurecimento, podem perfeitamente ser aprimoradas. Se a chegada e inserção das novas TICs na sociedade mundial é definitiva e

irreversível há que se buscar a melhor forma de utilizá-las em favor da coletividade. Há que se construïrem as pontes, vias de comunicação, que possibilitem a aliança entre diferentes com base no diálogo e na solidariedade.

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

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

A previsão legal quanto à mediação digital ainda é recente carece de um maior aprofundamento e amadurecimento, o que de certa forma permite traçar um novo caminho que a desvincule do Poder Judiciário e seu ideal heterocompositivo. As iniciativas que nesses últimos anos foram desenvolvidas ao longo de todo o território nacional são pontuais, desconectadas, possuindo abrangência quase que local e igualmente se encontram em estágio inicial de implementação, não havendo sequer dados estatísticos suficientes para uma avaliação qualitativa consistente.

No tocante à limitação do acesso ao ambiente *on-line* em um país no qual quase metade da população não possui formas de conexão, indubitavelmente é preciso investir em políticas públicas de inclusão digital e, principalmente, de redução da desigualdade social, não apenas viabilizando o acesso à internet a todos os cidadãos, mas toda a gama de direitos fundamentais constitucionalmente garantidos.

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

Se ainda não há condição cultural para que a mediação em sua forma mais pura seja introduzida de imediato na sociedade brasileira, parece que, ao menos, é o momento no qual é preciso refletir sobre dois caminhos que se apresentam ao cidadão, quais sejam, o tratamento do conflito através de soluções de consenso ou a resolução imperativa pela jurisdição estatal.

Através do diálogo mediado com vistas à reconstrução dos laços sociais rompidos as partes podem chegar a uma solução mais satisfativa que a que lhes seria imposta pela autoridade judicial, além de muito mais célere, podendo ser alcançada com maior imediatidade e muito menores custos.

A mediação não se presta diretamente a combater a morosidade ou o problema quantitativo do esgotamento do Judiciário face ao exponencial número de litígios existentes, nem pode ser reduzida a cumprir tão somente uma tarefa rasa e espúria como essa.

Não há que se falar uma suposta necessidade de fiscalização pelo Judiciário no tocante ao procedimento e aos acordos pactuados em um procedimento de mediação. Não há que se homologar judicialmente o que é informal, voluntário e satisfaz ao interesse conflitante das partes, pacificando o conflito e reconstruindo laços sociais anteriormente rompidos. Como foi visto ao longo da pesquisa, a mediação perpassa a responsabilização pessoal de cada uma das partes quanto à solução conjuntamente encontrada. Afinal, se o caminho encontrado é satisfatório, não há motivo para a formalização de um documento capaz de compelir ao seu cumprimento, e se há razão para tal, é porque em algum momento o procedimento foi falho, não atingindo sua finalidade.

De igual maneira a mediação não necessita ser introduzida como mera fase processual dotada de formalidade, obrigatoriedade e conduzida sob as rédeas do Poder Judiciário para que a sociedade adquira nela confiança e reconheça sua legitimidade. Muito pelo contrário, o caminho deveria ser o inverso. Como se viu no terceiro capítulo, o judiciário enfrenta uma crise decorrente de seu esgotamento e da iminente possibilidade de um grave colapso de um sistema que já cumpre com sérias ressalvas a missão de dirimir conflitos pela forma heterocompositiva.

Não parece haver qualquer justificativa em inserir uma forma autocompositiva no bojo de uma estrutura que está ruindo, ainda quando subvertidas suas características essenciais. Por razões óbvias, o instituto que o CNJ pretendeu utilizar

como boia de salvação fatalmente tenderá a sucumbir. O que se precisa é uma nova edificação, que possa galgar seu espaço em paralelo, porém, suficientemente distante para que possa crescer sem influências, fomentando um novo esteio cultural.

Não se pretende aqui condenar o Poder Judiciário como se estivesse fadado a desaparecer. A jurisdição estatal sempre estará presente, inclusive pelo fato de que, como foi discutido ao longo da pesquisa, determinados conflitos não são compatíveis com a mediação, muito menos conseguirão ser tratados através de outras formas igualmente autocompositivas, necessitando de um terceiro que decida o litígio. O que se pretende é utilizar de forma otimizada ambas as estruturas, cada qual pautada em suas premissas e atendendo às suas finalidades precípuas para que o cidadão possa, através do caminho mais eficaz, ver potencializado seu direito fundamental de acesso à justiça preconizado na Declaração Universal dos Direitos Humanos e constante da Constituição Federal brasileira. É um grande equívoco utilizar a mediação como um remédio à crise ocasionada pelo esgotamento do judiciário.

No tocante à reflexão acerca da necessidade uma urgente mudança de paradigma do ensino jurídico no Brasil, especialmente a partir de dois pilares fundamentais, quais sejam, o direito fundamental de acesso à justiça e a Lei nº 13.140/2015 também é possível expor algumas considerações de caráter propositivo, afinal é preciso identificar a responsabilidade e os desafios que se apresentam ao ensino jurídico em um país no qual aproximadamente 2% da população é formada em direito.

É evidente que o Direito no país não possui caráter transformador, apenas servindo de instrumento para a manutenção de um sistema tradicional e – até certo ponto – ultrapassado ao encontrar resistência em uma sociedade que ao longo dos anos se transformou e adquiriu uma crescente complexidade advinda do mundo moderno e globalizado. É inequívoca a importância de buscar novos meios para o tratamento dos conflitos e a pacificação social.

Porém, não se pode atribuir toda a culpa aos milhares de cursos de Direito no país, ou à forma desbaratada como o MEC concedeu sua chancela para abertura desses mesmos cursos nas últimas décadas. Especialmente é preciso avaliar a quem incumbe ensinar. Há que se lembrar de que existe uma crise ainda maior que

é a crise da educação no país e que assola de forma contundente o ensino fundamental e médio.

O ensino superior jamais terá o condão de executar verdadeiros milagres quando parte considerável dos alunos tiveram corretamente consolidada a construção de outros saberes essenciais prévios ao nível de aprendizagem que requer de um curso superior. Remontando aqui a extrema desigualdade social, que quando não alija o estudante da possibilidade de ingressar em uma Universidade, não lhe permite a estrutura mínima que seria necessária para o gasto com material didático ou mesmo alimentação e transporte.

Ademais, a facilidade de acesso aos cursos de Direito no país, graças à desproporcional quantidade em que são ofertados, bem como à conseqüente baixa no ponto de corte entre quem tem condições mínimas de ingressar nos bancos universitários, prejudica não somente a qualidade do ensino e sua possibilidade de compreensão, mas também a incerteza quanto à vocação do aluno para as carreiras jurídicas, fato que certamente contribui para os altos níveis de reprovação no exame da OAB.

Cabe destacar que a preocupação quantitativa e qualitativa discutida nessa pesquisa não deve se limitar tão somente aos cursos de graduação no país, mas também aos cursos de pós-graduação que hoje formam os docentes das próximas décadas e que por isso necessitam ser avaliados com rigor absoluto sob pena de alimentar um sistema precário. A transformação do ensino jurídico no Brasil requer a formação adequada de professores, bem como a preocupação com o tripé ensino, pesquisa e extensão.

Para além desse debate, o novo paradigma que se desenha para os próximos anos vem também exigir que as Universidades reestruturem não apenas seus currículos, mas promovam uma transformação na forma de ensino do Direito. Afinal, o alicerce da formação jurídica precisa estar sedimentado na educação jurídica ética, responsável e de qualidade. Tudo que enfraquece e precariza o ensino do Direito no país precisa ser identificado e saneado.

Tal mudança vai além da inclusão de disciplinas relacionadas às formas alternativas de solução de conflito na grade obrigatória, o que também é relevantemente necessário, mas não pode ser aplicado isoladamente, pois necessita medidas conjuntas como, por exemplo, a adequação do ensino das demais

disciplinas, especialmente as processuais, visando o fomento de uma nova cultura que não se lastreia unicamente na heterocomposição dos conflitos, mas que utiliza a autocomposição como ferramenta eficaz para o diálogo e pacificação social. A justiça não está no litígio, mas no seu tratamento e no alcance de uma solução satisfatória para ambas as partes.

Um novo paradigma no ensino jurídico lastreado por uma cultura dialógica na qual os métodos heterocompositivo possam ser adequadamente complementados pelos autocompositivos traria benefícios a todos. A sociedade ganharia em unicidade, alteridade, minimizando o agravamento de conflitos desnecessários. E os advogados – hoje preocupados com prejuízos decorrentes da perda de honorários que a mediação supostamente pode lhes ocasionar – verão suas ações mais importantes e de maior vulto caminhar em passos mais céleres e desobstruídos dos pequenos litígios que inexplicavelmente obstruem a pauta de todas as comarcas do país, assim teriam a prestação jurisdicional quando necessária prestada em menor tempo.

O novo ideal precisa encontrar lastro em uma inversão na mentalidade dos profissionais da área jurídica. É preciso implantar uma nova forma de pensar o direito, visando o bem comum. Ao método heterocompositivo hoje aplicado importa mais dar a cada parte o que é seu por direito do que promover o bem a cada cidadão através do bem comum da sociedade, promovendo a integração de todos no contexto social.

Um novo paradigma no ensino jurídico lastreado por uma cultura dialógica na qual os métodos heterocompositivo possam ser adequadamente complementados pelos autocompositivos traria benefícios a todos. A sociedade ganharia em unicidade, alteridade, minimizando o agravamento de conflitos desnecessários, o Judiciário poderia trabalhar em um fluxo mais adequado à complexa e já dilatada estrutura atualmente existente a partir da redução do número de processos, e os advogados – hoje preocupados com prejuízos decorrentes da perda de honorários que a mediação supostamente poderia lhes ocasionar – verão suas ações mais importantes e de maior vulto caminhar em passos mais céleres e desobstruídos dos pequenos litígios que inexplicavelmente obstruem a pauta de todas as comarcas do país, assim teriam seu retorno – e de seus clientes – em menor tempo e cumpririam com seu papel social de indispensabilidade à justiça.

A mediação, por sua vez, não se distancia desse ideal, isso porque busca justamente promover o empoderamento do indivíduo, retirando-o do estado de inércia, resignação e submissão à jurisdição do Estado, tornando-o capaz de interagir e transformar sua vida, pertencendo verdadeiramente à sociedade. A inserção de uma cultura voltada para a mediação na sociedade desde a formação dos indivíduos nas escolas e universidades indubitavelmente modificará o cenário do tratamento de conflitos, contribuindo também para a formação de pessoas mais afeitas ao diálogo e à convivência com as perplexidades e pluralidades inerentes à natureza humana.

Mais do que nunca é preciso reconhecer que as políticas públicas voltadas ao acesso à justiça, seja no âmbito do judiciário, seja fora dele, mais do que instituir direitos servem a funções sociais. Não é preciso apenas traçar planos de ação e colocar no papel determinados direitos. Mais do que isso, além de criar novos dispositivos legais que sustentarão políticas públicas inovadoras, é preciso encorajar sua utilização pelo cidadão para que se perfectibilize em maior grau o impacto social que delas se espera.

Uma revolução cultural passa necessariamente pelo resgate da cidadania, de pertencimento à nação, um resgate da solidariedade e da fraternidade entre o povo, o interesse mútuo pela construção de um país forte no qual a população se preocupe com a alteridade, para que com o decurso dos anos, a desigualdade social e o preconceito de todos os gêneros possam ser amenizados e, quiçá, extintos.

Por fim, e agora buscando estabelecer uma conclusão à hipótese apontada para o problema da pesquisa no item 4.4 é importante lembrar as características essenciais ao instituto da mediação, quais sejam a voluntariedade, a informalidade e o objetivo pela busca de uma solução satisfativa que restaure os laços sociais rompidos e promova a pacificação social e o acesso à justiça.

Veja-se que cada uma das limitações e possibilidades propostas se conecta diretamente à mediação em sua forma pura, ou seja, como foi idealizada como instrumento social e não meramente jurídico. Os limites concernentes à desvinculação total do poder judiciário, à limitação dos conflitos de acordo com seu tipo, a primazia do aspecto qualitativo assim como a participação exclusiva das partes refletem a preocupação em (re)criar a mediação digital no Brasil de forma a

implementar o instituto em seu potencial máximo de modo que possa realmente contribuir para a garantia do acesso à justiça.

Da mesma forma, a desvinculação e reestruturação do curso de capacitação de mediadores, a criação do Serviço Nacional de Mediação (Semed) e o fomento ao estabelecimento de centros particulares autônomos, a inserção da mediação presencial e digital nas escolas, a mudança de paradigma nas universidades para a formação do jurista cidadão, a criação do *app* MEDIAR somados em suas características, podem conduzir ao conjunto de circunstâncias suficientes à perfectibilização da sexta possibilidade surgida a partir da adoção de cada uma das práticas aqui propostas, ou seja, promover virada cultural cidadã que, se não ocorrerá de imediato, pois consiste em um processo lento e gradativo de amadurecimento social, não pode ser esquecido ou deixado de lado, afinal uma postura otimista é fundamental, pois o pessimista desiste sem tentar, eis que acredita que de qualquer forma não será possível atingir o objetivo.

Ao final, cada ano se encerra com a velha assertiva de que os doze meses que se passaram foram de reflexão e planejamento, mas que o ano vindouro promete soluções melhores. E nessa perspectiva cômoda e passiva se vai aguardando resignadamente pelo que talvez nunca virá. Deixam-se aqui nessas pouco mais de duas centenas de páginas as reflexões e proposições construídas a partir dessa pesquisa, mas, muito mais do que isso, o desejo de que de fato dias melhores estejam próximos, para isso, depende apenas que cada um faça sua parte para uma sociedade e um país mais solidário e humano.

A mediação digital, respeitadas suas características, é elemento capaz de potencializar de forma relevante o direito fundamental do acesso à justiça. No entanto, é preciso acreditar em uma sociedade mais humana, projetar cenários que nunca existiram e perguntar "por que não?", afinal é preciso sonhar com a construção do caminho necessário para se alcançar uma justiça que se cumpra e um Direito que respeite.

REFERÊNCIAS⁸³

AMORIM, Maria Stella de. Juizados Especiais em uma perspectiva comparada. **Revista de Ciências Sociais**. Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, 2008, p. 175-188.

AVELÃS NUNES, Antônio José. **A crise atual do capitalismo**: capital financeiro, neoliberalismo, globalização. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

ÁVILA, Ismael Mattos A. e HOLANDA, Giovanni Moura de. Inclusão digital no Brasil: uma perspectiva sociotécnica. In: SOUTO, Átila A., DALL'ANTONIA, Juliano C. e HOLANDA, Giovanni Moura de. (org). **As cidades digitais no mapa do Brasil**: uma rota para a inclusão digital. Brasília, DF: Ministério das Comunicações, 2006.

BARACHO, José Alfredo de Oliveira. **Teoria Geral da Cidadania**: a plenitude da cidadania e as garantias constitucionais e processuais. São Paulo: Saraiva, 1995.

BARBOSA, Rui. **Oração aos moços**. 5. ed. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1997.

BAUMAN, Zygmunt. **Babel**: entre a incerteza e a esperança. Rio de Janeiro: Zahar, 2016.

_____. **Comunidade**: a busca por segurança no mundo atual. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

_____. **Confiança e medo na cidade**. Tradução de Eliana Aguiar. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

_____. **Globalização**: as consequências humanas. Rio de Janeiro: Zahar, 1999a.

_____. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

_____. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Zahar, 1999b.

_____. **Tempos Líquidos**. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

BEDIN, Gilmar Antonio. **Os direitos do homem e o neoliberalismo**. 3. ed. Ijuí: Ed. Unijuí, 2002.

BÍBLIA SAGRADA. **Nova Tradução na Linguagem de Hoje**. Barueri: Sociedade Bíblica do Brasil, 2000.

BIELEFELDT, Heiner. **Filosofia dos Direitos Humanos**. São Leopoldo: Unisinos, 2000.

_____. Os direitos humanos num mundo pluralista. **Pensar**. Fortaleza, v. 13, n. 2, p.166-174, jul./dez. 2008.

⁸³ De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. NBR 6023.

BITELLI, Marcos Alberto Sant'Anna. A Lei 12.965/2014 - o Marco Civil da Internet. **Revista de Direito das Comunicações**. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 7, p. 291-320, jan./jun. 2014.

BLUM, Renato Opice. Comissão de estudos direito e internet, sob a presidência do dr. Silvanio Covas: relatório e parecer sobre o marco civil da internet. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 30, p. 499-508, jul./dez. 2012.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

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

BONAVIDES, Paulo. **Ciência Política**. 20. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2013.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 31. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

_____; ANDRADE, Paes de. **História constitucional do Brasil**. 3. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

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

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Justiça Pesquisa**. Políticas Públicas do Poder Judiciário. Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/04/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Mediação Digital**: a justiça a um clique. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 11 out. 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Justiça em Números 2018 (ano-base 2017)**. 2018. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Sistema Nacional de Videoconferência**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao/sistema-nacional-de-videoconferencia>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

_____. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 16 de julho de 1934.** Rio de Janeiro, 1934. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm>. Acesso em: 29 abr. 2018.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 5 de outubro de 1988.** Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 15 jul. 2018.

_____. **Consumidor.gov.br: é seu. É fácil. Participe.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1542891235436>>. Acesso em: 18 out. 2018.

_____. **Decreto nº 4.829, de 3 de setembro de 2003.** Brasília, 2003. Dispõe sobre a criação do Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGLbr, sobre o modelo de governança da Internet no Brasil, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/d4829.htm>. Acesso em: 18 set. 2018.

_____. **Decreto nº 5.542, de 20 de setembro de 2005.** Brasília, 2005. Institui o Projeto Cidadão Conectado - Computador para Todos, no âmbito do Programa de Inclusão Digital, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5542.htm>. Acesso em: 18 out. 2018.

_____. **Decreto nº 6.300, de 12 de dezembro de 2007.** Brasília, 2007. Dispõe sobre o Programa Nacional de Tecnologia Educacional - ProInfo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6300.htm>. Acesso em: 18 set. 2018.

_____. **Decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010.** Brasília, 2010. Institui o Programa Nacional de Banda Larga - PNBL; dispõe sobre remanejamento de cargos em comissão; altera o Anexo II ao Decreto no 6.188, de 17 de agosto de 2007; altera e acresce dispositivos ao Decreto no 6.948, de 25 de agosto de 2009; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7175.htm>. Acesso em: 12 fev. 2018.

_____. **Decreto nº 8.776, de 11 de maio de 2016.** Brasília, 2016. Institui o Programa Brasil Inteligente. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8776.htm>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. **Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000.** Brasília, 2000. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/DNN/2000/Dnn8917.htm>. Acesso em: 25 de jul. 2018.

_____. **Lei de 11 de agosto de 1827.** Rio de Janeiro, 1827. Crêa dous Cursos de sciencias Juridicas e Sociaes, um na cidade de S. Paulo e outro na de Olinda. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lim/LIM.-11-08-1827.htm>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. **Lei nº 4.717, de 29 de junho de 1965.** Brasília, 1965. Regula a ação popular. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4717.htm>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. **Lei nº 7.244, de 7 novembro de 1984.** Brasília, 1984. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7244.htm>. Acesso em: 11 out. 2018.

_____. **Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.** Brasília, 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7347orig.htm>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. **Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990.** Brasília, 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Brasília, 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Brasília, 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm#art97>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. **Lei nº 10.060, de 5 de fevereiro de 1950.** Rio de Janeiro, 1950. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L1060.htm>. Acesso em: 11 out. 2018.

_____. **Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005.** Brasília, 2005. Institui o Regime Especial de Tributação para a Plataforma de Exportação de Serviços de Tecnologia da Informação - REPES, o Regime Especial de Aquisição de Bens de Capital para Empresas Exportadoras - RECAP e o Programa de Inclusão Digital; dispõe sobre incentivos fiscais para a inovação tecnológica; altera o Decreto-Lei nº 288, de 28 de fevereiro de 1967, o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972, o Decreto-Lei no 2.287, de 23 de julho de 1986, as Leis nos 4.502, de 30 de novembro de 1964, 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.245, de 18 de outubro de 1991, 8.387, de 30 de dezembro de 1991, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.981, de 20 de janeiro de 1995, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, 8.989, de 24 de fevereiro de 1995, 9.249, de 26 de dezembro de 1995, 9.250, de 26 de dezembro de 1995, 9.311, de 24 de outubro de 1996, 9.317, de 5 de dezembro de 1996, 9.430, de 27 de dezembro de 1996, 9.718, de 27 de novembro de 1998, 10.336, de 19 de dezembro de 2001,

10.438, de 26 de abril de 2002, 10.485, de 3 de julho de 2002, 10.637, de 30 de dezembro de 2002, 10.755, de 3 de novembro de 2003, 10.833, de 29 de dezembro de 2003, 10.865, de 30 de abril de 2004, 10.925, de 23 de julho de 2004, 10.931, de 2 de agosto de 2004, 11.033, de 21 de dezembro de 2004, 11.051, de 29 de dezembro de 2004, 11.053, de 29 de dezembro de 2004, 11.101, de 9 de fevereiro de 2005, 11.128, de 28 de junho de 2005, e a Medida Provisória no 2.199-14, de 24 de agosto de 2001; revoga a Lei no 8.661, de 2 de junho de 1993, e dispositivos das Leis nos 8.668, de 25 de junho de 1993, 8.981, de 20 de janeiro de 1995, 10.637, de 30 de dezembro de 2002, 10.755, de 3 de novembro de 2003, 10.865, de 30 de abril de 2004, 10.931, de 2 de agosto de 2004, e da Medida Provisória no 2.158-35, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11196.htm>. Acesso em: 20 set. 2018.

_____. **Lei nº 12.016, de 7 de agosto de 2009.** Brasília, 2009. Disciplina o mandado de segurança individual e coletivo e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12016.htm>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. **Lei nº 12.126, de 16 de dezembro de 2009.** Brasília, 2009. Dá nova redação ao § 1º do art. 8º da Lei no 9.099, de 26 de setembro de 1995, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12126.htm#art2>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. **Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012.** Brasília, 2012. Altera a alíquota das contribuições previdenciárias sobre a folha de salários devidas pelas empresas que especifica; institui o Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica e Adensamento da Cadeia Produtiva de Veículos Automotores, o Regime Especial de Tributação do Programa Nacional de Banda Larga para Implantação de Redes de Telecomunicações, o Regime Especial de Incentivo a Computadores para Uso Educacional, o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica e o Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência; restabelece o Programa Um Computador por Aluno; altera o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores, instituído pela Lei no 11.484, de 31 de maio de 2007; altera as Leis nos 9.250, de 26 de dezembro de 1995, 11.033, de 21 de dezembro de 2004, 9.430, de 27 de dezembro de 1996, 10.865, de 30 de abril de 2004, 11.774, de 17 de setembro de 2008, 12.546, de 14 de dezembro de 2011, 11.484, de 31 de maio de 2007, 10.637, de 30 de dezembro de 2002, 11.196, de 21 de novembro de 2005, 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, 12.431, de 24 de junho de 2011, 12.414, de 9 de junho de 2011, 8.666, de 21 de junho de 1993, 10.925, de 23 de julho de 2004, os Decretos-Leis nos 1.455, de 7 de abril de 1976, 1.593, de 21 de dezembro de 1977, e a Medida Provisória no 2.199-14, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12715.htm>. Acesso em: 12 set. 2018.

_____. **Lei nº 12.737 de 30 de novembro de 2012.** Brasília, 2012. Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos; altera o Decreto-Lei no 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal; e dá outras providências. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12737.htm>. Acesso em: 18 jan. 2018.

_____. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Brasília, 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 23 dez. 2017.

_____. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Brasília, 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 20 jul. 2018.

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

_____. **Lei nº 13.241, de 30 de dezembro de 2015.** Brasília, 2015. Dispõe sobre a incidência do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI sobre as bebidas classificadas nas posições 22.04, 22.05, 22.06 e 22.08, exceto o código 2208.90.00 Ex 01, da Tabela de Incidência do Imposto sobre Produtos Industrializados - TIPI, aprovada pelo Decreto nº 7.660, de 23 de dezembro de 2011; e altera as Leis nºs 13.097, de 19 de janeiro de 2015, e 11.196, de 21 de novembro de 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13241.htm>. Acesso em: 30 jun. 2018.

_____. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994.** Brasília, 1994. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp80.htm>. Acesso em: 11 out. 2018.

_____. **Lei Complementar nº 147, de 7 de agosto de 2014.** Brasília, 1994. Altera a Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, e as Leis nos 5.889, de 8 de junho de 1973, 11.101, de 9 de fevereiro de 2005, 9.099, de 26 de setembro de 1995, 11.598, de 3 de dezembro de 2007, 8.934, de 18 de novembro de 1994, 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e 8.666, de 21 de junho de 1993; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp147.htm#art6>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. **Medida Provisória nº 690, de 31 de agosto de 2015.** Brasília, 2015. Dispõe sobre a incidência do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI sobre as bebidas classificadas nas posições 22.04, 22.05, 22.06 e 22.08, exceto o código 2208.90.00 Ex 01, da Tabela de Incidência do Imposto sobre Produtos Industrializados - TIPI, aprovada pelo Decreto nº 7.660, de 23 de dezembro de 2011, altera a Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, quanto à legislação do Imposto

sobre a Renda de Pessoa Jurídica, e revoga os arts. 28 a 30 da Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005, que dispõem sobre o Programa de Inclusão Digital. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Mpv/mpv690.htm>. Acesso em 20 abr. 2018.

_____. **A Portaria nº 522, de 9 de abril de 1997.** Brasília, 1997. Disponível em: <http://www.lex.com.br/doc_348748_PORTARIA_N_522_DE_9_DE_ABRIL_DE_1997.aspx>. Acesso em: 22 jun. 2018.

_____. **Portaria Interministerial MC/MCTI nº 147, de 31 de maio de 1995.** Brasília, 1995. Disponível em: <<https://www.cgi.br/portarias/numero/147>>. Acesso em: 18 set. 2018.

_____. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 4760/2016.** Altera a Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, que instituiu o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações, para prever a implantação e manutenção de acesso para conexão à internet em zonas rurais. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1444011&filename=PL+4760/2016>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 6652/2016.** Isenta do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI maquinaria de informática adquirida por pessoas com deficiência. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1515368&filename=PL+6652/2016>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 7629/2017.** Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da rede de ensino a obrigatoriedade da temática "Educação Digital. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2137467>>. Acesso em: 20 out. 2018.

BRITO, João Riél Manuel Nunes Vieira de Oliveira. **A responsabilidade civil pelos danos praticados nas redes sociais:** uma análise dos crimes virtuais praticados na internet. Sobradinho: Centro Serra Editora, 2013.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Fundamentos para uma teoria jurídica das políticas públicas.** São Paulo: Saraiva, 2013.

_____. **Políticas públicas:** reflexões sobre o conceito jurídico. São Paulo: Saraiva, 2006.

CALAPRICE, Alice; LIPSCOMBE, Trevor. **Albert Einstein:** a biography. Westport: Greenwood Publishing Group, 2005.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** Brasília: Gazeta Jurídica, 2015.

CAMBESES JUNIOR, Manuel. Globalização, Educação e Direitos Humanos. In: **Expediente**. Revista da Aeronáutica, n. 254, jan./fev., 2006.

CAOVILLA, Maria Aparecida Lucca. Acesso à justiça e cidadania. Chapecó: Argos, 2003.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. Acesso à justiça: juizados especiais cíveis e ação civil pública. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

CARVALHO, José Murilo. **Cidadania no Brasil**: o longo caminho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

CASSIN, René. El problema de la realización de los derechos humanos en la sociedad universal. In: VV.AA. Veinte años de evolución de los derechos humanos. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1994.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

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

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

CESAR, Alexandre. **Acesso à justiça e cidadania**. Cuiabá: EdUFMT, 2002.

CFOAB. Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil. **Brasil, sozinho, tem mais faculdades de Direito que todos os países**. Disponível em: <<http://www.oab.org.br/noticia/20734/brasil-sozinho-tem-mais-faculdades-de-direito-que-todos-os-paises>>. Acesso em: 29 jun. 2018.

_____. **Institucional / Quadro de Advogados. Quantitativo Total**. Disponível em: <<http://www.oab.org.br/institucionalconselhofederal/quadroadvogados>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

CICHOCKI NETO, José. **Limitações ao acesso à justiça**. Curitiba: Juruá, 1998.

COMPARATO, Fábio Konder. **A Afirmação Histórica dos Direitos Humanos**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 11 de 25 de junho de 2012**. Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e

revoga a Resolução CFP nº 12/2005. Disponível em: < https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf>. Acesso em: 04 dez. 2018.

_____. **Resolução nº 11 de 11 de maio de 2018.** Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012. Disponível em: < <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>>. Acesso em: 04 dez. 2018.

_____. **Serviços Psicológicos pela internet.** Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/servicos-psicologicos-on-line/>>. Acesso em: 04 dez. 2018.

DAHL, Robert Alan. **A democracia e seus críticos.** São Paulo: Martins Fontes, 2012.

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

_____. **O conflito social moderno:** um ensaio sobre a política da liberdade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1992.

DINAMARCO, Candido Rangel. **Instituições de direito processual civil.** 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

DOUZINAS, Costas. **O fim dos direitos humanos.** São Leopoldo: Unisinos, 2009.

ESTIVALET, Josiani Caleffi. **Reflexos da metabolização dos conflitos a partir da implementação da mediação enquanto política pública no tribunal de justiça do estado do rio grande do sul, no tocante aos servidores mediadores.** Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado) - Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), Santa Cruz do Sul, 2015.

FARIA, José Eduardo. **A cultura e as profissões jurídicas numa sociedade em transformação.** In: NALINI, José Renato (coord.). Formação jurídica. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1994.

FERRAJOLI, Luigi. **Principia iuris.** Teoria del derecho y de la democracia. Madrid: Editorial Trotta, 2011.

FOLEY, Gláucia Falsarella. **Justiça comunitária:** por uma justiça da emancipação. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

FOLHA DE S.PAULO. **Conselho de psicologia revê regras e libera terapia online sem restrições.** Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2018/06/conselho-de-psicologia-reve-regras-e-libera-terapia-online-sem-restricoes.shtml>>. Acesso em: 04 dez. 2018.

FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas.** Rio de Janeiro: Nau, 2005.

FREIRE, I. M. Janelas da Cultura Local: Abrindo Oportunidades para Inclusão Digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 227-235, set/ dez. 2006.

FREITAS, Vladimir Passos de. Excesso de faculdades de Direito implode o mercado de trabalho. **Revista Consultor Jurídico**, 2015. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2015-set-06/segunda-leitura-excesso-faculdades-direito-implodem-mercado-trabalho>>. Acesso em: 29 jun. 2018.

FREUND, Julien. **Sociologia del conflito**. Tradução de Juan Guerrero Roiz de la Parra. Madrid: Ministerio da Defesa, Secretaría General Técnica, 1995.

GALILEU. Arqueólogos encontram indícios de primeira guerra da humanidade. Disponível em: <<https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2016/01/arqueologos-encontram-indicios-de-primeira-guerra-da-humanidade.html>>. Acesso em: 20 out. 2018.

GARAPON, Antoine. **Bem julgar**: Ensaio sobre o ritual do Judiciário. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.

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

G1. **Brasil tem 116 milhões de pessoas conectadas à internet, diz IBGE**. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/brasil-tem-116-milhoes-de-pessoas-conectadas-a-internet-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 16 nov. 2018

_____. **Brasil cai em ranking mundial de educação em ciências, leitura e matemática**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/educacao/noticia/brasil-cai-em-ranking-mundial-de-educacao-em-ciencias-leitura-e-matematica.ghtml>>. Acesso em: 29 jun. 2018.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação & Judiciário no Brasil e nos EUA**: condições, desafios e limites para a institucionalização da mediação no judiciário. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

GAZETA DO POVO. **Brasil vive ‘emaranhado legal’ e nem sabe quantas leis estão valendo**. 2017. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/brasil-vive-emaranhado-legal-e-nem-sabe-quantas-leis-estao-valendo-cvkkiiig0bkirj55uy89mviunb/>>. Acesso em: 08 out. 2018.

GAZETA ONLINE. **Renda per capita em 13 estados é menor que um salário mínimo**. 2018. Disponível em: <<https://www.gazetaonline.com.br/noticias/economia/2018/03/renda-per-capita-em-13-estados-e-menor-que-um-salario-minimo-1014121053.html>>. Acesso em: 16 nov. 2018.

GILBERT, Martin. **A Segunda Guerra Mundial**: os 2.174 dias que mudaram o mundo. Tradução de Ana Luísa Faria, Miguel Serras Pereira. 1. ed. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2014.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. O papel do terceiro mediador na política pública brasileira de tratamento de conflitos – Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça brasileiro – à luz da experiência do modelo do tribunal de múltiplas portas do distrito de Columbia, Estados Unidos da América. Tese (Programa de Pós-Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado) - Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), Santa Cruz do Sul, 2016.

GOMES, Adriano Camargo. A crise do processo e o julgamento de recursos especiais repetitivos. In: **Garantismo processual**: garantias constitucionais aplicadas ao processo. BEDAQUE, José Roberto dos Santos; CINTRA, Lia Carolina Batista; EID, Elie Pierre (Coord.). Brasília: Gazeta Jurídica, 2016.

GORCZEWSKI, Clovis. **Jurisdição paraestatal**: solução de conflitos com respeito à cidadania e aos Direitos Humanos na sociedade multicultural. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2007.

_____; MARTÍN, Núria Beloso. **Educar para os Direitos Humanos**. Considerações. Obstáculos. Propostas. São Paulo: Atlas, 2015.

GRAU, Eros Roberto. **O direito posto e o direito pressuposto**. 8. ed. São Paulo: Malheiros Editores Ltda., 2011.

HABERMAS, Jürgen. **A inclusão do outro**: estudos de teoria política. 2. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

_____. **Agir Comunicativo e Razão Destranscendentalizada**. São Paulo: Tempo Brasileiro, 2002.

_____. **Racionalidade e comunicação**. Lisboa: Edições 70, 2002.

HAMURABI. Código de Hamurabi. São Paulo: Rideel, 2006.

HELD, David. **Modelos de democracia**. Madrid: Alianza Editorial, 1995.

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

HOBBS, Thomas. **Leviatã, ou Matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil**. São Paulo: Martin Claret, 2009.

HUNT, Lynn. **A invenção dos direitos humanos**: uma história. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>>. Acesso em: 21 set. 2018.

_____. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad C). 2018. Disponível em: <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pnad_continua/default.shtm>. Acesso em: 20 out. 2018.

IMIRANTE.COM. **Mediação digital auxilia cidadãos na realização de acordos**. Disponível em: <<https://imirante.com/servicos/sao-luis/noticias/2018/09/11/mediacao-digital-auxilia-cidadaos-na-realizacao-de-acordos.shtml>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

IPNEWS. **Sistema do CNJ permite mais de 100 videoconferências ao mês**. Disponível em: <<https://ipnews.com.br/sistema-do-cnj-permite-mais-de-100-videoconferencias-ao-mes/>>. Acesso em 10 nov. 2018.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Inep divulga Indicadores de Qualidade da Educação Superior 2017**. 2018. Disponível em: <<http://inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

ISTOÉ. O Brasil das 181 mil leis. 2007. Disponível em: <https://istoe.com.br/3144_O+BRASIL+DAS+181+MIL+LEIS/>. Acesso em: 08 out. 2018.

JAQUES, Marcelo Dias. Caminhos para a cidadania: a mediação comunitária como instrumento efetivo para a resolução de conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion; COPELLI, Giancarlo Montagner; JAQUES, Marcelo Dias (Orgs.). **O sistema de justiça e suas instituições: ensaios à luz dos direitos humanos e democracia**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

JENKINS, Henry, **Cultura da Convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

JOHNSTON, David. **Breve história da justiça**. Tradução de Fernando Santos. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2018.

KAFKA, Franz. **O Castelo**. Tradução de Deborah Stafussi. Barueri: Novo Século Editora, 2017.

LAMY, Marcelo. A universalização dos Direitos Humanos e a especialidade do pensamento islâmico. Coleção Pensamento e Criatividade, n. 5 - Filosofia e Educação: O Ocidente e os Orientes, 2006 - p. 71-83
Disponível em: <http://www.esdc.com.br/diretor/artigo_universalizacaoDH.htm>;

LEAL, Rogerio Gesta. **Perspectivas hermenêuticas dos direitos humanos e fundamentais no Brasil**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2000.

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

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

LEMOS, Ronaldo. **Direito, tecnologia e cultura**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

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

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1998.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

_____. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LONDON, Jack. **Adeus, Facebook: o mundo pós-digital**. Rio de Janeiro: Valentina, 2013.

LUCAS, Doglas Cesar. **Direitos humanos e interculturalidade: um diálogo entre a igualdade e a diferença**. Ijuí: Unijuí, 2010.

LUHMANN, Niklas. **A improbabilidade da comunicação**. Lisboa: Edições Veja, 1992.

MAMEDE, Gladston. Hipocrisia: o mito da cidadania no Brasil. In: **Revista da Informação Legislativa**, n. 134, Brasília, abr./jun., 1997.

MARSHALL, Thomas Humphrey. **Política Social**. Tradução de Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967.

MARTÍN, Nuria Belloso. Os novos desafios da cidadania. Tradução de Clovis Gorczewski. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2005.

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

MARTÍN-BARBERO, Jesús. La ciudadanía virtual: transformaciones de la sensibilidad y nuevos escenarios de comunicación. **Revista de la Universidad del Valle**. Cali, n. 14, p. 26-38, agosto de 1996.

MOORE, Christopher W. **The mediation process: practical strategies for resolving conflict**. 3. ed. San Francisco: Wiley Imprint, 2003.

MORAES, Humberto Peña de; SILVA, José Fontelle Teixeira da. **Assistência judiciária: sua gênese, sua história e a função protetiva do Estado**. 2. ed. Rio de Janeiro: Liber Juris, 1984.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **O Estado e suas crises**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

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

MOYN, Samuel. **The last utopia: human rights in history**. Massachusetts: Harvard University Press, 2010.

MULLER, Jean-Marie. **O princípio da não-violência: uma trajetória filosófica**. São Paulo: Palas Athena, 2009.

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

OAB. Ordem dos Advogados do Brasil. **Resultado final do XX Exame de Ordem**. Disponível em: <<http://www.oab.org.br/Content/pdf/resultado-definitivo-2-fase-geral-xx-exame-ordem-unificado.pdf>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

_____. **Secretário-geral diz que qualidade do ensino jurídico é “uma das principais preocupações da OAB”**. Disponível em: <http://www.oab.org.br/noticia/55247/secretario-geral-diz-que-qualidade-do-ensino-juridico-e-uma-das-principais-preocupacoes-da-oab?utm_source=3853&utm_medium=email&utm_campaign=OAB_Informa>. Acesso em: 07 nov. 2018.

OLIVARES, Gonzalo Quintero. **La enseñanza del Derecho en la encrucijada: Derecho académico, docencia universitaria y mundo profesional**. Cizur Menor: Thomson Civitas, 2010.

OLIVEIRA, Antonio Claudio Mariz de. **A formação do advogado**. In: NALINI, José Renato (coord.). **Formação jurídica**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1994.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. Uma política pública de tratamento do conflito como fortalecimento da cidadania. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, p. 03-18, jan. 2011. ISSN 1982-9957.

OLIVEIRA, Pedro de Miranda de. **Concepções sobre acesso à justiça**. Revista Dialética de Direito Processual (RDDP). São Paulo, n. 82, p. 43-54, jan. 2010.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Carta das Nações Unidas de 1945. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/carta/>>. Acesso em: 06 out. 2018.

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

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

PARSONS, Wayne. **Políticas públicas**: una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas. México: FLACSO, 2007.

PÉREZ LUÑO, Antonio Enrique. **¿Cibercidadani@ o ciudadani@.com?** Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.

PERUZZO, Cicilia Maria Krohling. Rádio comunitária, educomunicação e desenvolvimento. In: PAIVA, Raquel (Org.). **O retorno da comunidade**: os novos caminhos do social. Rio de Janeiro: Mauad X, 2007. p. 69-94.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação no Direito brasileiro. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar. **Justiça restaurativa e mediação**: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, Biblioteca Virtual. **Convenção Americana de Direitos Humanos – 1969**. Disponível em: <<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/instrumentos/sanjose.htm>>. Acesso em: 20 dez. 2017.

RADDATZ, Vera Lucia Spacil. Direito à informação: um requisito para a cidadania na sociedade contemporânea. In: BEDIN, Gilmar Antonio (Org.). **Cidadania, direitos humanos e equidade**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2012.

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

RESTA, Eligio. **O direito fraterno**. Tradução de Sandra Regina Martini Vial. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2004.

_____. Tempo, processo e mediação. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, p. 2-22, jan. 2009.

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

ROSANVALLON, Pierre. **A nova questão social**: repensando o Estado Providência. Tradução de Sérgio Bath. Brasília: Instituto Teotônio Vilela, 1998.

RUBIO, David Sánchez. Fazendo e desfazendo direitos humanos. 1. ed. Tradução de Clovis Gorczewski. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **O discurso e o poder** – Ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris Editor, 1988.

_____. **Para uma revolução democrática da justiça**. Coimbra: Almedina, 2014.

_____. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais**. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

_____. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001

_____; MOLINARO, Carlos Alberto. Liberdade de expressão e o problema de seus limites. In: OLIVEIRA, Rafael Santos de; BUDÓ, Marília De Nardin [Orgs.]. **Mídias e direitos da sociedade em rede.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2014.

SCHILING, Voltaire. **Grandes correntes do pensamento:** da Grécia antiga ao neoliberalismo. 2. ed. Porto Alegre: Editora Age, 1998.

_____. **Segunda Guerra Mundial.** Série Temas do Novo Século. Porto Alegre: Leitura XXI, 2013.

SCHMIDT, João Pedro. Para entender as políticas públicas: aspectos conceituais e metodológicos. In: REIS, Jorge Renato dos; LEAL, Rogério Gesta. **Direitos sociais e políticas públicas:** desafios contemporâneos. Tomo 8. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2008.

SALGADO, Sebastião. **Terra.** São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas:** conceitos, esquemas de análise, casos práticos. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

SEN, Amartya; KLIKSBURG, Bernardo. **As pessoas em primeiro lugar:** a ética do desenvolvimento e os problemas do mundo globalizado. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

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

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo.** 35. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2012.

SILVA, Ovídio Araújo Batista da. **Jurisdição e execução na tradição romano-germânica.** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1996.

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

_____. **Sociologia.** São Paulo: Ática, 1983.

SIX, Jean François. **Dinâmica da mediação.** Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SOARES, Ismar de Oliveira. Educomunicação: um campo de mediações. **Comunicação & Educação,** v. 7, n. 19, p. 12-24, set./dez. 2007.

SOLOVE, Daniel J. I've Got Nothing to Hide'and Other Misunderstandings of Privacy. **San Diego Law Review**, v. 44, p. 745-772, 2007a.

_____. **The future of reputation: Gossip, rumor, and privacy on the Internet.** New Haven: Yale University Press, 2007b.

SORJ, B.; GUEDES, L. E. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos estudos - CEBRAP*. 2005, n.72, pp. 101-117.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação.** Ijuí: Unijuí, 2010.

STEINMETZ, Wilson Antonio. **Colisão de Direitos Fundamentais e Princípio da Proporcionalidade.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

STRECK, Lenio Luiz, TRINDADE, André Karam. **Modelos de juiz - Ensaio de direito e literatura.** São Paulo: Atlas, 2015.

SUARES, Marinés. **Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas.** Buenos Aires: Paidós, 2008.

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

TAKAHASHI, Tadao (org.). **Sociedade da informação no Brasil: livro verde.** Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TORRES, Jasson Ayres. **O acesso à justiça e soluções alternativas.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

TRINDADE, Antônio Augusto Cançado. **Tratado de direito internacional dos Direitos Humanos.** 2. ed. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 2003.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, Biblioteca Virtual de Direitos Humanos. **Declaração de direitos do bom povo de Virgínia – 1776.** Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Documentos-antiores-%C3%A0-cria%C3%A7%C3%A3o-da-Sociedade-das-Na%C3%A7%C3%B5es-at%C3%A9-1919/declaracao-de-direitos-do-bom-povo-de-virginia-1776.html>>. 17 out. 2017b.

_____. **Declaração de Direitos do Homem e do Cidadão – 1789.** Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Documentos-antiores-%C3%A0-cria%C3%A7%C3%A3o-da-Sociedade-das-Na%C3%A7%C3%B5es-at%C3%A9-1919/declaracao-de-direitos-do-homem-e-do-cidadao-1789.html>>. Acesso em: 17 out. 2017c.

_____. **Declaração Universal dos Direitos Humanos – 1948.** Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Declara%C3%A7%C3%A3o-Universal-dos-Direitos-Humanos/declaracao-universal-dos-direitos-humanos.html>>. Acesso em: 17 out. 2017.

_____. **Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos – 1966**. Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Sistema-Global-Declaracao-e-Tratados-Internacionais-de-Protecao/pacto-internacional-dos-direitos-civis-e-politicos.html>>. Acesso em: 25 jan. 2018.

UNIVERSITY OF CAMBRIDGE. Evidence of a prehistoric massacre extends the history of warfare. Disponível em: <<https://www.cam.ac.uk/research/news/evidence-of-a-prehistoric-massacre-extends-the-history-of-warfare>>. Acesso em 20 out. 2018.

VASAK, Karel. **As Dimensões Internacionais dos Direitos do Homem**. Lisboa: Editora Portuguesa de Livros Técnicos e Científicos, Unesco, 1983.

VIEIRA, Reginaldo de Souza. **A cidadania na república participativa: pressupostos para a articulação de um novo paradigma jurídico e político para os conselhos de saúde**. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis, 2013.

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

_____. **Em nome do acordo**. A mediação no Direito. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998.

_____. Pensemos algo diferente em matéria de mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar (orgs.). **Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais**. Ijuí: Unijuí, 2011.

_____. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

_____. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

_____; CUNHA, Rosa Maria Cardoso da. **Ensino e saber jurídico**. Rio de Janeiro: Eldorado Tijuca, 1977.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo (coord.). **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

_____. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARSHEL, Flavio Luiz; MORAES, Mauricio Zanoide de (Coord.) **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2005.

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

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

WOLKMER, Antonio Carlos. Direitos humanos: novas dimensões e novas fundamentações. **Revista Direito em Debate**, Ijuí: Unijuí, v. 11, n. 16-17, p. 9-32, jan/jun. 2002.

_____. **Pluralismo jurídico: fundamentos de uma nova cultura jurídica**. 4 ed. São Paulo: Alfa Omega, 2015.

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

WRASSE, Helena Pacheco. **Meios consensuais de tratamento de conflitos envolvendo entes públicos e particulares: autocomposição na administração pública**. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado) - Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), Santa Cruz do Sul, 2017.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**. São Paulo: Editora Cultura, 1991.

ZARAGOZA, Claudia. Periodismo en la convergencia tecnológica: el reportero multimedia del Distrito Federal. **Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales**. v. XLV, n. 185, p. 151-164, mai/ago. 2002.

ZEIFERT, Luiz Paulo. **A exclusão social na Grécia clássica e a postura dos sofistas: repercussões nos processos emancipatórios contemporâneos**. Ijuí: Editora Unijuí, 2004.

ZEGRI, Mercé; NAVARRO, Josep; ARAMBURU, Míkel. Gestión de la diversidad entre pequeños comercios de Barcelona: análisis de una experiencia de mediación comunitaria intercultural. **Intervención Psicosocial**, Madrid, vol. 18, n. 01, p. 37-45, 2009.