



ONLINE DISPUTE RESOLUTION POR MEIO DA MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL EM TEMPOS DE PANDEMIA

Online Dispute Resolution through mediation as an instrument of social pacification in pandemic times

Revista dos Tribunais | vol. 1026/2021 | p. 339 - 366 | Abr / 2021
DTR\2021\3496

Rocco Antonio Rangel Rosso Nelson

Mestre em Direito Constitucional pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Especialista em Ministério Público, Direito e Cidadania pela Escola Superior do Ministério Público do Rio Grande do Norte. Especialista em Direito Penal e Criminologia pela Universidade Potiguar. Ex-professor do curso de direito e de outros cursos de graduação e pós-graduação do Centro Universitário FACEX. Líder do Grupo de Estudo e Pesquisa em Extensão e Responsabilidade Social, vinculado à linha de pesquisa “Democracia, Cidadania e Direitos Fundamentais” do Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN, campus Natal-Central. Professor efetivo de Direito do Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN, campus Natal-Central. Articulista e poeta.
rocconelson@hotmail.com

Walkyria de Oliveira Rocha Teixeira

Mestre em educação pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN. Especialista em Jurisdição e Direito Privado pela ESMARN/UNP, especialista em Ministério Público, Direito e Cidadania pela FESMP. Membro do Grupo de Estudo e Pesquisa em Extensão e Responsabilidade Social, vinculado à linha de pesquisa “Democracia, Cidadania e Direitos Fundamentais” do Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN, campus Natal-Central. Auditora Federal, Advogada e Chefe da Auditoria-Geral do IFRN. walkyria.teixeira@ifrn.edu.br

Isabel Cristina Amaral de Sousa Rosso Nelson

Doutora em educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Especialista em Formação Profissional na Área de Saúde (Fiocruz/UFRN). Especialista em Saúde da família (Universidade Castelo Branco). Especialista em Enfermagem do Trabalho (Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas – FACISA). Especialista em Educação Desenvolvimento e Políticas Educativas (Faculdades Integradas de Patos – FIP). Bacharela e licenciada em enfermagem pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. Docente da Faculdade de enfermagem e do Programa de pós-graduação stricto sensu Saúde e Sociedade da Universidade Estadual do Rio Grande do Norte.
isacristas@yahoo.com.br

Área do Direito: Civil; Processual; Digital

Resumo: A pesquisa em tela, fazendo uso de uma metodologia de análise qualitativa, empregando os métodos de abordagem hipotético-dedutivos de caráter descritivo e analítico, em face de técnica de pesquisa bibliográfica, onde se visita a legislação, a doutrina e a jurisprudência, tem por fim analisar a viabilidade e pertinência do uso de técnicas de mediação como forma de pacificação dos conflitos na sociedade de informação, em especial, em razão da chamada online dispute resolution (ODR), tendo por atenção a presente realidade de decretação de calamidade pública, em decorrência da pandemia da COVID-19, que impossibilitou a presença física dos sujeitos da lide para as tratativas conciliatórias.

Palavras-chave: Formas alternativas – Solução de conflitos – Mediação – Online dispute resolution – Pandemia do Covid-19

Abstract: The research on screen, using a qualitative analysis methodology, using the hypothetical-deductive approach methods of a descriptive and analytical character, in the face of bibliographic research technique, where legislation, doctrine and jurisprudence is visited, aims to in order to analyze the feasibility and pertinence of the



use of mediation techniques as a way of pacifying conflicts in the information society, in particular, due to the so-called online dispute resolution (ODR), taking into account the present reality of decree of public calamity, in due to the COVID-19 pandemic, which prevented the physical presence of the subjects of the dispute for conciliatory negotiations.

Keywords: Alternative forms – Conflict resolution – Mediation – Online dispute resolution – COVID-19 pandemic

Para citar este artigo: NELSON, Rocco Antonio Rangel Rosso; TEIXEIRA, Walkyria de Oliveira Rocha; NELSON, Isabel Cristina Amaral de Sousa Rosso. Online Dispute Resolution por meio da mediação como instrumento de pacificação social em tempos de pandemia. Revista dos Tribunais. vol. 1026. ano 110. p. 339-366. São Paulo: Ed. RT, abril 2021. Disponível em: [inserir link consultado](#). Acesso em: DD.MM.AAAA.

Sumário:

1.Das considerações iniciais - 2.Dos métodos de resolução de conflitos - 3.Fontes normativas da mediação - 4.Mediação em ambiente virtual - 5.Considerações finais - 6.Referências

1.Das considerações iniciais

O¹ conflito é inerente ao homem nas mais diversas formas de interação, seja em sua dimensão privada, seja ou na sua atuação em meio à sociedade. O conflito existe e persiste, a questão é como trabalhá-lo de forma a agregar valor, ao invés de lidar com ele de forma destrutiva.

Hoje, ventilam-se diversos caminhos com o fito de solucionar conflitos, de sorte que se veio a intitular sistema multiportas² (o acesso à justiça não é apenas via Poder Judiciário), em que se busca diminuir a sobrecarga de meios adjudicativos por meio de uma administração cooperativa do conflito onde se dá o empoderamento/protagonismo das partes/interessados.³

O novo paradigma cooperativo que se tenta incorporar no sistema e na cultura jurídica brasileira, a qual tem por base a litigiosidade, é o da adoção de outros meios de solução de conflitos diversos da sempre recorrida judicialização (heterocomposição), no qual se chama atenção para a arbitragem e a mediação (autocomposição)⁴ como instrumentos hábeis a uma real pacificação social e efetivação do acesso à justiça.⁵⁻⁶

Atenta-se que impera na sociedade brasileira uma cultura do litígio judicial (“cultura da arena”), o que leva ao esgotamento do sistema judiciário em proporcionar a resolução das demandas litigiosas em um lapso temporal a contento.

O problema do presente ensaio centra-se, especificamente, em aferir a pertinência para a prática da mediação, através da OnlineDispute Resolution (ODR), no Brasil, como forma de maior empoderamento dos sujeitos envolto no conflito e na promoção do acesso à justiça. Na busca da resposta ao referido problema será levada em consideração a realidade fática da presente pandemia.

1.1.A situação emergencial da pandemia da Covid-19 e a necessidade de conformação do direito em face das tecnologias da informação e comunicação

A Organização Mundial de Saúde – OMS decretou status de pandemia mundial no dia 11 de março de 2020, em face da síndrome respiratória aguda grave 2 (Sars-Cov-2), nova espécie de coronavírus, o qual teve o seu primeiro diagnóstico na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China, em dezembro de 2019.

Em questão de pouco mais de dois meses um ser vivo microscópio conseguiu um fato único: parou o globo. O impensado, o surreal tornou-se factível. Tem-se a impressão de



que se está em um mundo bizarro.

O sistema de saúde é tomado de assalto pela incapacidade de receber uma massa de doentes que necessitavam de tratamento e em especial das unidades de terapia intensiva (UTIs), acarretando o colapso dele. Esbarra-se em dilemas morais em que o profissional de saúde tem que escolher quem vive e quem morre, como sucedeu-se na Itália e na Espanha.

Tem-se milhões de infectados e milhares de mortos.

Tabela 01 – Dados do coronavírus, pela OMS, em 10 de março de 2021⁷

Casos confirmados	Mortes confirmadas	Países, áreas e território com casos
117.332.262 pessoas	2.605.356 pessoas	223

Fonte: tabela elaborada pelos autores.

No intuito de tentar preservar o sistema de saúde para que ele continue funcionando adota-se, de forma geral, a medida forte, mas necessária, do isolamento social⁸ e a quarentena.⁹ O sistema econômico, muitos deles desenhado em face de um perfil neoliberal, é solavancado, abruptamente, pela necessidade da letargia.

Os Estados nacionais, alguns pertencentes a blocos comunitários, fecharam suas fronteiras, vindo posteriormente a permitir a entrada sob o manto de uma maior fiscalização; inicialmente, 90% das operações da aviação, alguns países, ficaram suspensas; estabelecimentos comerciais fechados, salvos os tidos como essenciais, como farmácias e supermercados; aulas canceladas e com sério risco de perda do ano letivo; tem-se a suspensão dos campeonatos e copas de futebol, dos jogos da NBA, o adiamento de uma Olimpíada.

A economia desacelerou brutalmente (pior crise pós-1929)¹⁰ e com ela vêm as consequências nefastas do desemprego. Queda vertiginosa das operações das bolsas de valores, bem como dos valores das ações transacionadas, além do câmbio disparando, vindo, assim, a necessidade de intervenção dos bancos centrais. Empresas e, principalmente, as microempresas e pequenas empresas liquidando suas operações, entrando em recuperação judicial ou mesmo com pedido de falência.

Em meio a todo um cenário caótico, ainda se tem que lidar com teoria da conspiração com "roteiro de péssima qualidade" (o vírus foi criado em um laboratório na China e ...),¹¹ vertentes negacionistas de que é apenas uma "gripezinha" e "histeria"¹² ou que saunas e vodka seriam instrumentos hábeis a combater a Covid-19.¹³

Retornando a questão da saúde, no que tange ao Brasil, desenha-se o seguinte cenário, conforme dados do Ministério da Saúde:

Tabela 02 – Dados do coronavírus, no Brasil, em 10 de março de 2021¹⁴

Unidade da Federação	Confirmados	Óbitos	%
Rio de Janeiro	597136	33824	5,664371266
Pernambuco	309976	11224	3,620925491
Amazonas	326174	11341	3,476978545
São Paulo	2134020	62101	2,910047703
Ceará	450373	11860	2,633372782
Pará	374931	9008	2,402575407
Maranhão	224369	5344	2,381790711
Mato Grosso	262827	6003	2,284011917
Alagoas	136759	3118	2,279923076



Goiás	418016	9012	2,155898339
Rio Grande do Norte	175703	3777	2,149650262
Minas Gerais	928402	19605	2,111692995
Paraíba	231406	4747	2,051372912
Rondônia	159484	3180	1,993930426
Rio Grande do Sul	703211	13837	1,967688219
Espírito Santo	337456	6601	1,95610687
Sergipe	156491	3043	1,944520771
Piauí	180475	3504	1,94154315
Bahia	456106	8691	1,905478113
Mato Grosso do Sul	189155	3491	1,845576379
Acre	60721	1071	1,763804944
Paraná	733233	12816	1,747875505
Distrito Federal	309547	5002	1,6159097
Roraima	83869	1191	1,420071779
Amapá	86346	1164	1,348064763
Tocantins	120228	1601	1,331636557
Santa Catarina	712063	8170	1,147370387
Brasil	10858477	264326	2,43428245

Fonte: tabela elaborada pelos autores.

Apesar do referido quadro apresentar preocupante, ele não retrata a real dimensão da problemática, posto a incapacidade da realização dos testes, o que acarreta a subnotificação, de sorte que o quantitativo de pessoas infectadas e de mortes, provavelmente, deve ser muito maior.

Em face desse contexto fático imerso em conjunto valorativo vem por meio de um processo dialético refletir no direito uma construção normativa com finalidade de apresentar medidas capazes de enfrentar as consequências deletérias dessa pandemia.

Como nunca, verifica-se, dia após dia, no Brasil, de forma palmar, a mecânica do direito se movimentando conforme a teoria tridimensional do professor Miguel Reale, em que fato, valor e norma se imbricam dialeticamente em seus microcosmos de sorte que cada realidade afeta a outra impulsionando a dinâmica do direito de forma perpétua.¹⁵

Na perspectiva da teoria tridimensional realiana afere-se que a pandemia da Covid-19 (fato) afetou diretamente a necessidade de produção normativa, no Brasil, bem como vem a testar as normas já existentes, nos mais diversos ramos do direito (norma), tendo por fito mitigar e solucionar um conjunto de lides provindas dessa situação extraordinária.

Em face do exposto, a pesquisa em tela, fazendo uso de uma metodologia de análise qualitativa, usando-se os métodos de abordagem hipotético-dedutivos de caráter descritivo e analítico, adotando-se técnica de pesquisa bibliográfica, em que se visita a legislação, a jurisprudência e a doutrina, tem por desiderato analisar a viabilidade e a pertinência do uso de técnicas de mediação como forma de pacificação dos conflitos na sociedade de informação, em especial, em razão da chamada onlinedispute resolution (ODR), tendo por atenção a presente realidade de decretação de calamidade pública, em decorrência da pandemia da Covid-19, que impossibilitou a presença física dos sujeitos da lide para as tratativas conciliatórias.

2. Dos métodos de resolução de conflitos

Conforme explicita o professor Ricardo Goretti, tem-se 10 métodos de prevenção e resolução de conflitos: orientação individual, orientação coletiva, processo judicial individual, processo judicial coletivo, arbitragem, serventia extrajudicial,¹⁶ negociação



direta, negociação assistida, conciliação e mediação.¹⁷

Na obra de Carlos Eduardo de Vasconcelos, o autor acrescenta, ainda, a avaliação neutra, a facilitação de diálogos apreciativos e a figura do comitê de resolução de disputas (DRB).

É importante explicitar que a mediação juntamente com a conciliação, a arbitragem, a avaliação neutra, a facilitação de diálogos apreciativos e o comitê de resolução de disputas são conhecidos como meios de resolução alternativa de disputas, originária da sigla inglesa (ADRS – Alternativa Dispute Resolutions), constituindo-se em métodos não adversariais – “ganha-ganha”. De sorte a se restringir, no presente ensaio, a explicitar esses.

2.1. Da arbitragem

Instituto jurídico regulamentado na Lei 9.307/96 (LGL\1996\72), a qual fora alterada pela Lei 13.129/15 (LGL\2015\3780), possuindo natureza contratual e jurisdicional.¹⁸

Tem natureza contratual, visto constituir em uma manifestação de vontade livre onde as partes antes do conflito, por meio da convenção de arbitragem (cláusula compromissória),¹⁹ ou posterior ao conflito, através do compromisso arbitral,²⁰ convencionam a solucionar a lide via arbitragem.

E é jurisdicional pois confiam a um terceiro (árbitro),²¹ com conhecimento técnico especializado, a declarar o direito no caso ventilado, ficando as partes obrigatoriamente vinculadas a essa decisão, constituindo a mesma em título extrajudicial para fins de execução judicial.

A Lei de Arbitragem prevê o prazo para a prolação da sentença arbitral será determinado pelas partes. Em ausência desse acordo, o prazo máximo é de 6 meses para a conclusão da arbitragem, podendo as partes convencionarem pela ampliação prazo.²²

A arbitragem torna-se, no contexto atual, uma via alternativa de resolução de conflitos pertinente, posto que:

“(...) a vantagem de que as partes podem escolher árbitros especialistas na matéria em discussão. Esse aspecto, aliado à rapidez de um procedimento que não comporta recursos para outras instâncias, possibilita soluções rápidas, que contemplam o dinamismo da vida moderna.”²³

2.2. Da mediação

Consiste a mediação em uma forma autocompositiva (não adjudicatória) em que as partes em conflito constroem entre si uma solução com a intervenção de um terceiro neutro e imparcial que intermedia e facilita o processo de entendimento.

Destaca-se que esse terceiro não é incumbido de decidir a lide, mas sim de facilitar a construção da solução consensual pelas partes, cujo processo é regido pela informalidade, isonomia, oralidade, imparcialidade, autonomia de vontade e boa-fé.

A mediação é assim definida por Carlos Eduardo de Vasconcelos:

“Mediação é método dialogal de solução ou transformação de conflitos interpessoais em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s) mediador(es), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos do(s) mediador(es), com vistas a se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar das posições antagônicas para a identificação dos interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo.”²⁴



A mediação constitui-se em uma tendência mundial como forma diversa de solução de litígios em relação a atividade judicante, vindo a se constatar isso, por exemplo, na Diretiva 52, de 21 de maio de 2008 do Parlamento e Conselho Europeu quanto à mediação em matéria civil e comercial, sendo assim definido em seu art. 3º:

“Mediação’, um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador. Este processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou imposto pelo direito de um Estado-Membro.”²⁵

Afere-se que na I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, ocorrida em 22 e 23 de agosto de 2016, em Brasília, organizado pelo Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal, fora constituído o enunciado 14 sobre essa modalidade de resolução alternativa de disputas: “14. A mediação é método de tratamento adequado de controvérsias que deve ser incentivado pelo Estado, com ativa participação da sociedade, como forma de acesso à Justiça e à ordem jurídica justa”.

Por fim, conforme o art. 165, § 3º, do Código de Processo Civil, a mediação será utilizada, preferencialmente, em situações em que haja vínculos anterior entre as partes, auxiliando-os a vislumbrar o objeto e os interesses em conflito, e pelo restabelecimento da comunicação possam dialogicamente vislumbrar uma solução que acarrete ganhos mútuos.²⁶

Aqui se afasta do paradigma tradicional do “perde-ganha” para o “ganha-ganha”.

Conflitos de natureza familiar, de vizinhança, societários, comunitários são melhores contornados com o instituo da mediação.

2.2.1. Mediação com vista ao acordo

2.2.1.1. Da mediação facilitativa

Esse modelo é conhecido, também, como método tradicional de Harvard, o qual é a base para os demais e se dará da seguinte maneira:

“(...). O procedimento inicia-se com a apresentação das partes e do mediador; seguem-se as explicações sobre o que é e como se processa a mediação; em sucessivo, os mediados narram o problema e são questionados equitativamente; procura-se fortalecer a colaboração para que eles evoluam das posições iniciais para a identificação dos interesses comuns subjacentes, colaborem as opções e cheguem, quando possível, a um acordo fundado em dados de realidade. As entrevistas de pré-mediação são recomendadas, embora eventualmente dispensáveis, sendo admitidas as reuniões em separado (cáucus) do mediador com cada um dos mediados, com o objetivo de facilitar o desbloqueio de impasses.”²⁷

O mediador é um mero coadjuvante, sendo os mediados os protagonistas, não determinando, impondo ou sugerindo solução, mas sim agindo com imparcialidade e facilitando o procedimento com orientações para que os mediados busquem a solução.

2.2.1.2. Da mediação avaliativa

É a intervenção de um terceiro com vista a um acordo entre as partes em conflito. Tem-se aqui a figura da conciliação. Aferir item 2.3. do presente artigo.

2.2.2. Mediação destinado a relação

2.2.2.1. Da mediação circular-narrativa

A presente técnica tem seu foco na narração de histórias pelas partes, desenvolvendo a comunicação pela arte da contação de suas vivencias e apreender a escutar e a refletir



de forma a trabalhar a ressignificação pelas partes, de sorte a vislumbrar a conotação positiva daquilo que é objeto do conflito e interiorizar uma mudança do comportamento a favorecer a manutenção da relação.

Tem por objetivos desestabilizar as histórias iniciais para viabilizar a construção de novas histórias.

O acordo deixa de ser o objetivo central para ser uma possível consequência do -processo.

Técnica desenvolvida por Sara Cobb.²⁸

2.2.2.2. Da mediação transformativa

Diverso da mediação circular-narrativa que se sustenta na desestabilização das narrativas prefaciais, a mediação transformativa busca a modificação do padrão de relação dos medianos pelo empoderamento, em que se reconstrói a autoestima de maneira a superar os bloqueios emocionais que estejam a impedir a comunicação.

Essa técnica adequa-se melhor àquele perfil de relação entre vítima e ofensor.²⁹

2.3. Conciliação

A conciliação, diverso do que pensam muitos, é em verdade uma forma de mediação na modalidade avaliativa e não algo distinto da mediação.

“(...). Os que entendem que conciliação não é espécie de mediação alegam que o conciliador faz um atendimento monodisciplinar, pois este é um especialista que age linearmente. Cometem os que assim pensam, a nosso ver, o equívoco de confundirem os arremedos de conciliação do nosso passado recente com as conciliações ou mediações avaliativas conduzidas com as técnicas, habilidades interdisciplinares e valores dos conciliadores devidamente capacitados. Com efeito, também na conciliação ou na mediação avaliativa o conciliador é, ou deveria ser, antes de tudo, um facilitador de diálogos apreciativos”.³⁰

Na conciliação tem-se o foco na obtenção de um acordo, sendo adequado em relações não eventuais, não duradoras, no qual os sujeitos em conflitos não possuam um vínculo anterior,³¹ em que se busca equalizar questões de natureza materiais e/ou jurídicas.

Destaca-se que o conciliador acaba por ter uma certa ascendência em relação às partes com o fito de ventilar sugestões e tomar iniciativas.³² É característico o ativismo e uma postura mais propositiva por parte do conciliador com o fim de obter um acordo entre as partes.

A presente forma autocompositiva é recomendado para casos no qual inexistam vínculos anteriores entre os conflitantes, o que permitiria uma atuação mais objetiva do que a atuação do mediador.

2.4. Da avaliação neutra

Constitui-se em uma arbitragem não vinculativa, em que os interessados contratam um avaliador para analisar e emitir um laudo sobre uma determinada matéria, o que vem por aclarar questões técnicas e quantificar valores, de sorte que vem por constituir uma forma de prevenção de litígios, que vem sendo muito utilizado no ambiente empresarial por constituir “(...) ganho de tempo, afastamento do desgaste litigioso, menor custo e continuidade das relações entre os interessados”.³³

2.5. Da facilitação de diálogos apreciativos

Nessa modalidade, o conflito não é o foco das atenções, mas sim é convergido para diálogos referentes às realizações exitosas dos interessados e às formas de recriação



desses momentos para o futuro. Ou seja, direciona-se os esforços não para o lado negativo, o conflito, mas sim para o aspecto positivo, os êxitos construídos em colaboração e a forma de replicá-los.³⁴

Lapida Carlos Eduardo de Vasconcelos quanto a essa ADRS:

“Na Facilitação de Diálogos Apreciativos pratica-se a investigação apreciativa, definida como uma abordagem construcionista, baseada nas imagens partilhadas dos momentos altos e gratificantes das pessoas, equipes e organizações, voltadas para a eficácia das ações e das relações, para a mudança estruturada e para o desenvolvimento integrado. (...)”³⁵

2.6. Da figura do comitê de resolução de disputas (DRB)

É uma forma utilizada em face de grandes empreendimentos de infraestrutura ou obras em geral que se mostrem complexas e de longo prazo. Com o fito de evitar litígios judiciais que poderiam atrasar a obra e acarretar perdas financeiras pela sua paralização, os contratantes constituem uma comissão formada, geralmente, por três especialistas, antes do início da obra com o desiderato de solucionar impasses incidentais que possam surgir durante o transcorrer da obra.³⁶

Há três tipos possíveis de comitês: a) comitê de revisão, que emite recomendações; b) comitê de sentença, que prolate decisões de cunho obrigatório aos contratantes; e c) comitês mistos, que emitem recomendações e podem, quando solicitados, prolatar decisões.

Afere-se que na I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, ocorrido em 22 e 23 de agosto de 2016, em Brasília, organizado pelo Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal, foram constituídos três enunciados (49, 76 e 80) sobre essa modalidade de ADRS:

“49. Os Comitês de Resolução de Disputas (Dispute Boards) são método de solução consensual de conflito, na forma prevista no § 3º do art. 3º do Código de Processo Civil Brasileiro.

(...)

76. As decisões proferidas por um Comitê de Resolução de Disputas (Dispute Board), quando os contratantes tiverem acordado pela sua adoção obrigatória, vinculam as partes ao seu cumprimento até que o Poder Judiciário ou o juízo arbitral competente emitam nova decisão ou a confirmem, caso venham a ser provocados pela parte inconformada.

(...)

80. A utilização dos Comitês de Resolução de Disputas (Dispute Boards), com a inserção da respectiva cláusula contratual, é recomendável para os contratos de construção ou de obras de infraestrutura, como mecanismo voltado para a prevenção de litígios e redução dos custos correlatos, permitindo a imediata resolução de conflitos surgidos no curso da execução dos contratos.”

3. Fontes normativas da mediação

No contexto atual do sistema normativo brasileiro, apresenta-se uma grande evolução quanto à fonte do direito referente à mediação em virtude do advento do novo CPC (LGL\2015\1656), Lei 13.105/15,³⁷ e por meio da Lei específica de mediação, Lei 13.140/15 (LGL\2015\4771).

Por óbvio que não se pode olvidar da importância que foi para a época de 2010 e continua até a presente data a Resolução 125, de 29 de novembro de 2010 (LGL\2010\2910), que instituiu a política pública de tratamento adequado de conflitos,



sendo atualizada pela Resolução 326, de 2020, do Conselho Nacional de Justiça (LGL\2020\8413), a qual, entre seu conteúdo, prescreveu a viabilidade da mediação e da conciliação digital.

“Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ:

(...)

X – criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Código de Processo Civil de 2015 e do art. 46 da Lei n. 13.140, 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação);

(...).”

Afere-se a mudança de paradigma normativo em favor de um sistema multiportas de composição dos conflitos de forma prefacial no Código de Processo Civil de 2015, em seu capítulo primeiro sobre as normas fundamentais do processo civil que determina a promoção de soluções consensual de conflitos pelo Estado, bem como especificar o dever de estímulo à mediação pelos magistrados, advogados, Defensoria Pública e membros do Ministério Público.

“Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º 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.

(...)” (grifos nossos).

Constata-se, ainda, regramentos específicos aos juízes quanto ao uso de meios autocompositivos, além da insistência em meios consensuais, em audiência, apesar do uso anterior de métodos de solução consensual de conflitos.

“Art. 139. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe:

(...)

V – promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais;

(...)

Art. 359. Instalada a audiência, o juiz tentará conciliar as partes, independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação e a arbitragem” (grifos nossos).

Quanto à Lei de Mediação (Lei 13.140/15 (LGL\2015\4771)), Carlos Eduardo de Vasconcelos explicita os seus principais destaques:

“I. Não é feita distinção entre conciliação e mediação, pois caberá ao mediador praticar as suas técnicas e habilidades, e, portanto, o(s) modelo(s) mais apropriado(s), consoante as características do conflito e as necessidades desveladas durante o procedimento.

II. A mediação – extrajudicial ou judicial – pode ser aplicada para solucionar quaisquer



controvérsias que admitam transação; podendo versar sobre todo o litígio ou parte dele.

III. Na hipótese de existir previsão contratual de cláusula de mediação, as partes deverão obrigatoriamente comparecer pelo menos à primeira reunião de mediação.

IV. Os mediadores extrajudiciais não dependem de registro em cadastro de mediadores ou de graduação em nível superior, mas devem ser capacitados e merecer a confiança das partes.

V. Os mediadores judiciais, para obterem o cadastramento no Tribunal, deverão comprovar habilitação através de escola credenciada de formação de mediadores e necessitarão estar graduados há pelo menos dois anos em curso de nível superior.

VI. A mediação considera-se instituída na data da reunião em que é firmado o termo inicial de mediação – momento em que se dá a suspensão do prazo prescricional –, e considera-se encerrada com a lavratura de seu termo final.

VII. Em virtude da confidencialidade, nenhuma informação revelada durante o procedimento de mediação será admitida perante terceiros como prova em processo arbitral ou judicial. VIII. Quanto a esta questão, convém comentar a redação do art. 7º da LM. Ali consta, literalmente, que o mediador não poderá atuar como árbitro, nem funcionar como testemunha em processos judiciais ou arbitrais pertinentes a conflito em que tenha atuado como mediador. Deve-se entender que este dispositivo não veda a utilização das técnicas e habilidades da mediação pelos árbitros que estão buscando facilitar uma conciliação durante processo arbitral, sem prejuízo da autonomia das partes em acordarem noutro sentido.

IX. É estimulada e regulada a autocomposição de conflitos envolvendo órgãos da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federados; sendo essas práticas indispensáveis à razoável duração dos processos e à redução dos altos custos da litigiosidade envolvendo entes públicos.

X. A lei aplica-se, no que couber, a outros meios consensuais de resolução de disputas, como as mediações comunitárias, escolares e penais.

XI. É viável a realização de mediação via internet ou por qualquer outro meio que permita a transação à distância”.³⁸

Afere-se que a essência do uso da mediação em face de conflitos envolvendo a Administração Pública direta, autárquica e fundacional diz respeito a lides perante administrados (pessoa física ou jurídica) e, em menor escala, com outras figuras de natureza pública. É correto falar que a mediação é um instrumento valioso que usado adequadamente pode pacificar diversos conflitos quando envoltas questões de natureza tributária e matérias de contrato administrativo.

De forma específica, em relação a online dispute resolution (ODR), tendo em vista a realidade fática da pandemia global, em face da Covid-19, vem em hora pertinente a publicação da Lei 13.994, de 24 de abril de 2020 (LGL\2020\5131), que, alterando a Lei dos Juizados Especiais Cíveis (Lei 9.099/95 (LGL\1995\70)), traz a normativa autorizativa da possibilidade da realização de conciliação de forma não presencial por meio de tecnologias da informação e comunicação. In verbis:

“Art. 22. (...)

(...)

§ 2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes.



(...)”

Afira a pertinência prática, seja em face das medidas de isolamento social, seja para o futuro. O uso do online dispute resolution, em sede de juizados especiais, tem a possibilidade de promover uma economia de custos para as partes e para o poder judiciário, posto que a tentativa de conciliação poderia ser feita através de um mero smartphone.

Ou seja, por meio de uso de aplicativos disponíveis, gratuitamente nas plataformas IOS e Google Play, que permitem a videoconferência (facetime da Apple, teams da Microsoft, hangout da Google, Skype, zoom da team meeting etc.), uma audiência de conciliação pode ocorrer estando as partes em qualquer lugar do planeta.

Além disso, tem-se a conveniência de evitar superlotação e aglomerações nos centros judiciários de solução de conflitos e cidadania (CEJUSCS), bem como da possibilidade da realização de um quantitativo muito maior de audiência de conciliação.

4. Mediação em ambiente virtual

O computador, o smartphone e o tablet constituem o passaporte para a inserção do indivíduo na era digital, que, em face do ciberespaço (internet), tem a desterritorialização, a quebra de fronteiras geográficas, constituindo-se novos espaços de diálogos e, consequentemente, de resolução de conflitos, indo muito além das tradicionais salas de conciliação dos fóruns e dos ritos formais processuais.

As tecnologias da informação e comunicação constituem-se em fundamental ferramenta para a concretização do princípio do acesso à justiça no momento que permite o processo de facilitação do diálogo entre os interessados, de sorte a fomentar o protagonismo desses para a obtenção de uma solução para a lide, acarretando, assim, a tão almejada pacificação social.

Afere-se, assim, a combinação dos meios de resolução alternativa de disputas (ADRS – Alternativa Dispute Resolutions) com a tecnologia digital gerando, assim, o surgimento da online dispute resolution (ODR).

Constitui característica fundante da ODR a substituição da figura presencial de um terceiro pessoa física por um software como intermediador da solução conflituosa posta ou por ferramentas computacionais.³⁹

A matéria pode parecer inovadora, beirando quase uma realidade disruptiva, todavia, é algo comum nos Estados Unidos, em sede do eBay com a companhia squaretrade:

“Como pioneiro no ramo das plataformas online de solução de conflitos, os Estados Unidos contam com uma plataforma denominada Modria. Ela seria um acrônimo para assistência modular de implementação de resolução de disputa em rede. Foi desenvolvido em 2011 por Colin Rule, que desenhou e executou o sistema de solução de conflitos da eBay, considerado o sistema ODR mais bem-sucedido do mundo.

Para entender o Modria em funcionamento, temos que analisar o processo de ODR do eBay, que é dividido em duas etapas: primeiro, as partes são encorajadas a resolver seu conflito por meio de negociação direta online, sendo assistidas na plataforma para evitar mal entendidos e alcançar uma solução; em um segundo momento, caso o conflito não se resolva mediante negociação, o eBay oferece um serviço de resolução pela própria plataforma. As partes apresentam seus argumentos em uma ‘área de discussão’ e, depois, um membro da equipe do eBay traz uma solução vinculante baseada na política de Garantia de Devolução de Dinheiro do site. Esse procedimento online é célere, dentro de limites temporais estabelecidos e deve ser realizado em até trinta dias após a data estimada da entrega.

Como visto, o objetivo do Modria é primeiramente fazer com que as pessoas tomem



consciência de que são responsáveis por seus atos, e desta forma, são aptas a resolverem seus problemas. O que a plataforma proporciona é esse encontro, na tentativa de gerar uma negociação, um acordo entre as partes. Não há, necessariamente, a intervenção de um terceiro, o qual só atuará caso os interessados não cheguem a um acordo, decidindo a questão de forma vinculante para ambas as partes”.⁴⁰

No presente tópico irá se explicitar duas plataformas existente no Brasil para a realização da online dispute resolution.

4.1. Plataforma digital – a justiça a um clique

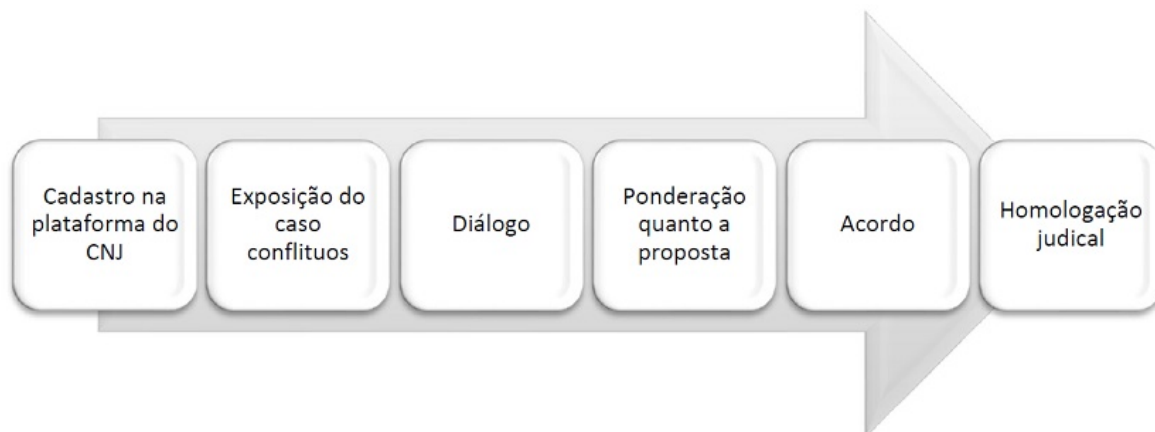
É nesse contexto que o Conselho Nacional de Justiça – CNJ implanta a “Plataforma Digital – a justiça a um clique”,⁴¹ a qual está em sua versão 2.0, com fundamento na Emenda 02/2016 (LGL\2016\79084) da Resolução 125/10, o qual fornece um espaço digital, permitindo acesso a todos democraticamente, na tentativa de composição dos conflitos.

Figura 01 – Site mediação digital do CNJ⁴²



Essencialmente, o procedimento dar-se a seguinte forma: os interessados se cadastram no site e descrevem o contexto conflituoso, tendo o outro interessado prazo de até 15 dias para responder; realiza-se o diálogo que pode ou não acabar em consenso (pode haver um contraproposta, pode haver desistência da mediação, pode ser solicitado mediação presencial); firmado acordo entre os interessados, ambos assinam na plataforma; o acordo pode ser levado para homologação judicial constituindo-se, assim, em título executivo extrajudicial.^{43 - 44}

Gráfico 01 – Caminho da mediação digital⁴⁵



Fonte: elaborado pelos autores.

Afirma que esse instrumento, criado pelo CNJ no formato de online dispute resolution, vem por substituir a figura do mediador pela plataforma e, como não ocorre de forma de videoconferência, caracteriza-se por ausência de pessoalidade e simultaneidade.

Em face dessa particularidade a doutrina aponta críticas diante dessa ausência de interação pessoal e de isonomia, posto que para acessar a plataforma faz-se necessário um cadastro prévio em que se exige o número de CPF, o qual muitos brasileiros não possuem, além de não possibilitar o uso da identidade de gênero no que tange a travestis e a transexuais, acarretando exclusão social dessa parcela da sociedade, e por fim, a exigibilidade de endereço de correio eletrônico (se a pessoa não possui CPF não tem como ter um endereço de e-mail).

É nesse sentido que lapidam Angelica Denise Klein e Fabiana Marion Spengler:

“No entanto, constata-se que o procedimento, transpassando para a plataforma digital modifica, expressivamente, o método, mormente, em não considerar a isonomia entre as partes e por não suportar o diálogo, (SPENGLER, 2016, p. 211), através da interação pessoal, a fim de restabelecer o consenso, como conduz a teoria de Habermas.

(...)

Os apontamentos vistos como negativos denotam uma discussão acerca da igualdade dos usuários, especialmente, frente à ausência de inscrição do Cadastro de Pessoa Física (um refugiado, por exemplo, que não possui CPF, não poderia acessar o sítio, para resolução de um conflito préconsensual). Além disso, exige-se selecionar o gênero, contudo, não permite utilizar a identidade de gênero de pessoa travestis e transexuais, fato que violaria o Decreto n. 8.727, de 28 de abril de 2016 (LGL\2016\80722). E, por fim, contudo, gravosa é solicitação de endereço eletrônico, o que, quiçá poderá limitar o usuário solicitante”.⁴⁶

Acredita-se que a mediação digital diverge da mediação presencial, seja pela ausência da pessoa física do mediador, seja pela ausência dessa interação pessoal que humaniza o processo de pacificação social, mas isso não desnatura a importância de ter mais essa ferramenta na composição de conflitos, posto que se ela não for recomendada para questões familiares ou que envolvem violência doméstica, parece ser bem eficaz em questões simples de relação de consumo ou de responsabilidade civil.⁴⁷

Dessarte, concorda-se com as autoras que a exigência de CPF, endereço de e-mail e a não contemplação da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais constitui-se em uma forma de limitação ao acesso dessa ferramenta.

Figura 02 – Cadastro no site mediação digital do CNJ



CADASTRO DE PESSOA FÍSICA

Para se cadastrar é necessário preencher o formulário abaixo e concordar com os termos da política de privacidade do sistema.

Eu concordo com os [termos e condições de uso](#) e com [política de privacidade](#) do sistema.

Informações pessoais **SOU ADVOGADO**

NOME COMPLETO * CPF *

ESTADO CIVIL * SELECIONE -

DATA DE NASCIMENTO * TELEFONE *

CEP LOGRADOURO

NÚMERO BAIRRO

ESTADO * SELECIONE -

CIDADE * SELECIONE -

SEXO * FEMININO MASCULINO

NOME DA MÃE *

Informações de acesso

E-MAIL * CONFIRMAR E-MAIL *

SENHA * CONFIRMAR SENHA *

CANCELAR **SALVAR CADASTRO**

Fonte: Disponível em: [www.cnj.jus.br/mediacaodigital/pages/public/cadastrarCliente.jsf].

Frisa-se, novamente, que a mediação digital é mais uma ferramenta, que em um contexto de isolamento social, diante de uma pandemia, torna-se pertinente, mas sem dúvida que a depender do caso versado e dos interessados, ela pode não corresponder às expectativas, pois deve-se lembrar que nesse Brasil de tamanho continental amarga-se um dos maiores índices de desigualdade do mundo, além de analfabetos funcionais tem-se, também, a figura dos analfabetos digitais.

4.2.Portaria 15/20 da SENACON

A pandemia da CODID-19 forçou as instituições a uma transição abrupta para uma nova realidade, a qual estava-se postergando.

A fusão entre Online Dispute Resolution (ODR) e Alternative Dispute Resolution (ADR), que se apresentava em um cenário de certa forma tímida é imposto, de certa maneira, diante das regras sanitárias de isolamento social, quarentena e mesmo lockdown.

Apesar das críticas apontadas alhures, é uma faceta dos métodos de solução de conflitos presente e impossível de se regredir e que vem por constituir uma via de expansão do acesso à justiça.

O contexto sanitário decorrente da Covid-19 tem forçado a pensar e a implementar o que era deixado de lado por constituir um ramo muito especializado e diverso da práxis beligerante e fisicamente material a qual todos estão acostumados.

É nesse contexto que a Secretaria Nacional do Consumidor, órgão vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Portaria 15, de 27 de março de 2020 (LGL\2020\3650), traz uma norma de caráter mandamental obrigando determinados fornecedores ao cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br⁴⁸ de sorte a viabilizar a mediação dos conflitos via internet, permitindo a notificação eletrônica dos conflitos de consumo.



Figura 03 – Site consumidor.gov.br



Determina na referida portaria a obrigação de cadastro em um prazo e 30 dias da publicação da portaria os seguintes fornecedores:

I – empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais, conforme definidos pelo Decreto 10.282 de 20 de março de 2020 (LGL\2020\2717);

II – plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos, ou, ainda, à promoção, oferta ou venda de produtos próprios ou de terceiros ao consumidor final; ou

III – agente econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), no ano de 2019, nos termos do anexo desta Portaria”.

Entre esses fornecedores, o cadastro só é obrigatório em face das empresas ou dos grupos econômicos que atenderem a determinados critérios. In verbis:

I – tenham faturamento bruto de no mínimo cem milhões de reais no último ano fiscal;

II – tenham alcançado uma média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal; ou

III – sejam reclamados em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo”.

5.Considerações finais

O Brasil está embebido em uma cultura beligerante no qual se recorre quase que unicamente ao Poder Judiciário. Esse a muito já se encontra em uma verdadeira falência estrutural, o que reflete na demora processual e na qualidade das decisões judiciais.

Os meios de resolução alternativa de disputas sempre foram vistos com desconfiança em face desse conservadorismo jurídico que permeia os tribunais, as faculdades de direito e a doutrina.

Não sem tem dúvida que fora na última década que o sistema multiportas de solução de



conflitos ganhou fôlego com a estruturação normativa pela Resolução do CNJ, pelo Código de Processos Civil de 2015 e pela Lei de Mediação.

Todavia, a pandemia da Covid-19 pressionou a sociedade a se reinventar em face de isolamento social e da quarentena, de sorte que a mediação e a conciliação têm seu valor revigorado, bem como começa-se a pensar no uso de tecnologias de informação e comunicação para realização do online dispute resolution.

Sem dúvida que a nova Lei 13.994, que altera a Lei dos Juizados Especiais Cíveis permitindo o uso de recursos tecnológicos para a realização da audiência de conciliação, veio em um momento extremamente pertinente, bem como a Portaria 15/20 da SENACON obrigando o cadastramento de determinados fornecedores na plataforma consumidor.gov.br.

Além disso, a possibilidade de uso da "Plataforma Digital – a justiça a um clique" do CNJ se torna um instrumento pertinente, no contexto atual, na tentativa de resolução de conflitos de forma extrajudicial.

É claro que subsiste crítica à referida plataforma quanto à questão da pessoalidade, da simultaneidade, da ausência de um terceiro mediador (este seria a própria plataforma) e da exclusão social de parcela da sociedade diante da exigibilidade de número de CPF, e-mail, e a não possibilidade de o uso da identidade de gênero no que tange a travestis e transsexuais. Sem dúvidas que ajustes e aprimoramentos são cabíveis à plataforma do CNJ.

Concorda-se com esse conjunto de críticas, todavia, o mérito da referida plataforma em constituir-se em mais uma porta para a pacificação social e, principalmente, em face da pandemia da Covid-19, deve ser reconhecido, posto a suspensão das audiências e dos prazos judiciais, o que vem por exigir o protagonismo dos interessados na tentativa de resolução do conflito.

6.Referências

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

DEBS, Martha El; DEBS, Renata El; SILVEIRA, Thiago. Sistema multiportas: a mediação e a conciliação nos cartórios como instrumento de pacificação social e dignidade humana. Salvador: JusPodivm, 2020.

DIDIER JR., Fredie. Curso de direito processual civil. 21. ed. Salvador: JusPodivm, 2019. v. 1.

DIDIER JR., Fredie; ZANETTI JR., Hermes. Curso de direito processual civil. 9. ed. Salvador: JusPodivm, 2014. v. 4.

DINIZ, Maria Helena. Compêndio de introdução à ciência do direito. 18. ed. Saraiva: São Paulo, 2006.

FAGÚNDEZ, Paulo Roney Ávila; GOULART, Juliana Ribeiro. O marco legal da mediação no Brasil: aplicabilidade na administração pública. Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflito, Curitiba, v. 2, n. 2, p. 148-164, jul.dez., 2016.

GORETTI, Ricardo. Gestão adequada de conflitos: do diagnóstico à escolha do método para cada caso concreto. Salvador: JusPodivm, 2019.

GUSMÃO, Paulo Dourado de. Introdução ao Estudo do Direito. 49. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

KLEIN, Angelica Denise; SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação Digital: uma discussão acerca da (im)possibilidade da manutenção do diálogo interpessoal entre os monitores, a



partir da democracia liberal. In: IOCOHAMA, Celso Hiroshi; e SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Coord.). Formas consensuais de solução de conflitos II. Florianópolis: CONPEDI, 2016. Disponível em: [http://conpedi.daniloir.info/publicacoes/02q8agmu/x741469v/2PAa0wyY5w82LCke.pdf]. Acessado em: 15.04.2020.

MOLINA. Antonio García-Pablos de; GOMES, Luiz Flávio. Criminologia. 5. ed. São Paulo: Ed. RT, 2006.

NEVES, Marcelo; LIMA, Denise Hollanda C. Ocupação por terceiros de espaço físico em bens imóveis de órgãos públicos: análise da juridicidade. Revista do TCU, ano 38, n. 108, jan.-abr. 2007. Disponível em: [https://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/468]. Acesso em: 20.01.2020.

NOBREGA, Antonio Carlos Vasconcellos; TABAK, Benjamin Miranda. Custos da Atividade Disciplinar no Poder Executivo Federal. RVMD, Brasília, v. 11, n. 2, p. 212-234, jul.-dez., 2017. p. 231. Disponível em: [https://portalrevistas.ucb.br/index.php/rvmd/article/view/8175/5654]. Acessado em: 20.01.2020.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário. Encontro da Administração da Justiça – ENAJUS, 2019. Disponível em: [http://enajus.org.br/anais/assets/papers/2019/191.pdf].

SANTOS, Gustavo Ferreira. Acesso à justiça como direito fundamental e a igualdade em face dos direitos sociais. In: GOMES NETO, José Mário Wanderley (Coord.). Dimensões do acesso à justiça. Salvador: JusPodivm, 2008.

TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 5. ed. São Paulo: Método, 2019.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Introdução ao estudo do direito. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

Legislação

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil: atualizada até a Emenda Constitucional 105. Brasília, DF, 05 de outubro de 1988. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm]. Acesso em: 15.04.2020.

BRASIL. Lei 7.347, de 24 de julho de 1985 (LGL\1985\13). 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. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 25 de julho de 1985. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7347orig.htm]. Acesso em: 15.04.2020.

BRASIL. Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990 (LGL\1990\46). Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 12 de dezembro de 1990. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm]. Acesso em: 15.04.2020.

BRASIL. Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995 (LGL\1995\70). Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 27 de setembro de 1995. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm]. Acesso em: 15.04.2020.

BRASIL. Lei 13.105, de 16 de março de 2015 (LGL\2015\1656). Código de Processo



Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 17 de março de 2015. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm]. Acesso em: 15.04.2020.

BRASIL. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (LGL\2015\4771). 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 9.469, de 10 de julho de 1997 (LGL\1997\72), e o Decreto 70.235, de 6 de março de 1972 (LGL\1972\1); e revoga o § 2º do art. 6º da Lei 9.469, de 10 de julho de 1997 (LGL\1997\72). Diário Oficial da União. Brasília, DF, 29 de junho de 2015. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm]. Acesso em: 15.04.2020.

BRASIL. Lei 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 (LGL\2020\1068). Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 07 de fevereiro de 2020. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13979.htm]. Acesso em: 15.04.2020.

BRASIL. Lei 13.994, de 24 de abril de 2020 (LGL\2020\5131). Altera a Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995 (LGL\1995\70), para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 24 de abril de 2020. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13994.htm]. Acesso em: 27.04.2020.

BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. Portaria 15, de 27 de março de 2020 (LGL\2020\3650). Determina o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997 (LGL\1997\20). Diário Oficial da União. Brasília, DF, 01 de abril de 2020. Disponível em: [www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160]. Acesso em: 27.05.2020.

CNJ. Resolução 125, de 29 de novembro de 2010 (LGL\2010\2910). Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Diário da Justiça Eletrônico. Brasília, DF, 01 de dezembro de 2010. Disponível em: [https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf]. Acesso em: 18.01.2020.

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Instrução Normativa 2, de 30 de maio de 2017. Disciplina a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, no âmbito do Poder Executivo Federal. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 31 de maio de 2017. Disponível em: [www.cgu.gov.br/assuntos/atividade-disciplinar/normas-e-pareceres-do-orgao-central-do-siscor/arquivo]. Acesso em: 20.01.2020.

1 .Artigo de investigação elaborado de estudo desenvolvido na linha de pesquisa "Democracia, Cidadania e Direitos Fundamentais", inscrito no Grupo de Estudo e Pesquisa em Extensão e Responsabilidade Social, do Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN, Brasil.

2 ."A ideia de uma corte de múltiplas portas (multidoor courthouse), qual seja, um



Tribunal comprometido em apoiar e induzir a adoção de métodos mais adequados de resolução de disputas, tais como a mediação, a conciliação, a negociação, a avaliação neutra, a arbitragem e outros, é atribuída ao prof. Frank Sander, de Harvard, em palestra de 1976. Tal conceito e práticas tiveram, inicialmente, maior difusão entre os países da common Law e vêm paulatinamente ganhando expressiva dimensão em outros sistemas de justiça". (VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 68). "Sistema multiportas é o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito a partir de diferentes métodos; tal sistema (que pode ser ou não articulado pelo Estado) envolve métodos heterocompositivos (adjudicatórios) e autocompositivos (consensuais), com ou sem a participação estatal". (TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. São Paulo: Método, 2019. p. 72). "Assim, a Justiça Multiporta ou também conhecida como Centro Abrangente de Justiça consiste no mecanismo de aplicação de métodos alternativos (ou integrativos) de resolução de conflitos no qual, a partir do conflito apresentado pelas partes interessadas, é apresentada uma variedade de meios ou "portas", falando de forma metafórica – cada porta simboliza uma passagem diferente (mostrando que não existe só o Poder Judiciário e nem ele é o principal) a fim de que se possa detectar qual a mais adequada para a propositura de um acordo eficaz¹ e que seja cumprido e satisfatório para aqueles indivíduos". (DEBS, Martha El; DEBS, Renata El; SILVEIRA, Thiago. *Sistema multiportas: a mediação e a conciliação nos cartórios como instrumento de pacificação social e dignidade humana*. Salvador: JusPodivm, 2020. p. 115).

3 .Cf. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 68.

"No entanto, o grau de complexidade que as sociedades contemporâneas atingiram colocou em xeque esse modelo tradicional de Estado-juiz: tribunais lotados de demandas, processos lentos que se arrastam por anos, burocracia com custos exponencialmente crescentes, dentre outras mazelas, tornaram imprescindível a criação e o desenvolvimento de mecanismos alternativos de solução de conflitos". (RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. *Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário*. Encontro da Administração da Justiça – ENAJUS, 2019. p. 1-2 Disponível em: [<http://enajus.org.br/anais/assets/papers/2019/191.pdf>]. Acessado em: 02.06.2020).

4 ."Compreende-se que a solução negociada não é apenas um meio eficaz e econômico de resolução dos litígios: trata-se de importante instrumento de desenvolvimento da cidadania, em que os interessados passam a ser protagonistas da construção da decisão jurídica que regula as suas relações. Neste sentido, o estímulo à autocomposição pode ser entendido como um reforço da participação popular no exercício do poder – no caso, o poder de solução dos litígios. Tem, também por isso, forte caráter democrático. O propósito evidente é tentar dar início a uma transformação cultural – da cultura da sentença para a cultura da paz". (DIDIER JR., Fredie. *Curso de direito processual civil*. 21. ed. Salvador: Editora JusPodivm, 2019. v. 1, p. 323).

5 ."O termo 'acesso à justiça' foi definitivamente incorporado ao cabedal de conceito que os juristas após a publicação, em 1979, dos resultados de um grande estudo coordenado por Mauro Cappelletti, no chamado Projeto Florença. Os trabalhos tornaram referência no mundo". (SANTOS, Gustavo Ferreira. *Acesso à justiça como direito fundamental e a igualdade em face dos direitos sociais*. In: GOMES NETO, José Mário Wanderley (Coord.). *Dimensões do acesso à justiça*. Salvador: Editora JusPodivm, 2008. p. 80). "(...). De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito



fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir e não apenas proclamar os direitos (...)”.

(CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002. p. 5).

6 .Os meios alternativos a solução de conflitos configura a terceira onda de acesso à justiça explicitado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth. Cf. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002. p. 81-87.

7 .Disponível em: [www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019]. Acesso em: 10.03.2021.

8 .Lei 13.979/20 (LGL\2020\1068). “Art. 2º. (...). I – isolamento: separação de pessoas doentes ou contaminadas, ou de bagagens, meios de transporte, mercadorias ou encomendas postais afetadas, de outros, de maneira a evitar a contaminação ou a propagação do coronavírus; e

9 .Art. 2º. (...). II – quarentena: restrição de atividades ou separação de pessoas suspeitas de contaminação das pessoas que não estejam doentes, ou de bagagens, contêineres, animais, meios de transporte ou mercadorias suspeitos de contaminação, de maneira a evitar a possível contaminação ou a propagação do coronavírus.

10 .Cf. Disponível em:

[<https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/afp/2020/04/09/fmi-preve-a-pior-queda-economica-desde>]. Acesso em: 15.04.2020. Cf. Disponível em:

[<https://noticias.paginas.ufsc.br/files/2020/03/31.03.20-TD-NECAT-035-2020.pdf>]. Acessado em: 02.06. 2020.

11 .Disponível em:

[<https://noticias.uol.com.br/internacional/ultimas-noticias/2020/04/19/laboratorio-wuhan-coronavirus-c>]. Acesso em: 02.06.2020.

12 .Disponível em:

[<https://congressoemfoco.uol.com.br/governo/gripezinha-e-histeria-cinco-vezes-em-que-bolsonaro-minimizou-o-coronavirus>]. Acesso em: 02.06.2020.

13 .Disponível em:

[<https://nypost.com/2020/03/30/belarus-president-believes-vodka-and-saunas-will-cure-coronavirus>]. Acesso em: 02.06.2020.

14 .Disponível: [<https://covid.saude.gov.br>]. Acesso em: 10.03.2021.

15 .“(...) entende o direito como síntese histórica de dois elementos pertencentes a realidades diferentes, ‘fato’ (econômico, geográfico, demográfico etc.) e ‘valor’ (justiça, ordem, garantia etc.), concretizados dialeticamente na norma jurídica. Assim, a norma jurídica, para ele, é a síntese ou unidade histórica resultante da integração, dinâmica e dialeticamente aberta a novas sínteses, de fato e valor, ou melhor, a norma resultante da ordenação do fato em função de valores. O direito, nesse modo de pensar, é processo normativo, de natureza dialética, que, disciplinando o “fato” segundo “valores”, cria modelos jurídicos provisórios”. (GUSMÃO, Paulo Dourado de. Introdução ao estudo do



direito. 49. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018. p. 387-388).

“Em linguagem mais singela, ao fato social atribui-se um valor, o qual se traduz numa norma. Nesse triângulo ou, mais propriamente, nessa dimensão tridimensional, sob qualquer das faces que se analise, sempre haverá essa implicação recíproca. Analisando-se pelo lado da norma, por exemplo, esta é fruto de um fato social ao qual foi atribuído um valor. Esse valor pode não ser, inclusive, o mais adequado ou o que melhor atende à sociedade. Sob o entendimento de Reale, há um mundo do ser que avalia a realidade social como efetivamente é; há um mundo de idéias e valores e um mundo do dever-ser, um modelo social almejado. A esse aparato técnico-jurídico-filosófico agrega-se a história. Nunca esses três elementos se apresentarão desligados do contexto histórico. (...)”. (VENOSA, Sílvio de Salvo. Introdução ao estudo do direito. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007. p. 66).

“Miguel Reale demonstra-nos, situando o direito na região ôntica dos objetos culturais, que, pela análise fenomenológica da experiência jurídica, confirmada pelos dados históricos, a estrutura do direito é tridimensional, visto como o elemento normativo, que disciplina os comportamentos individuais e coletivos, pressupõe sempre uma dada situação de fato, referida a determinados valores. Se direito é a integração normativa de fatos e valores, ante a triplicidade dos aspectos do jurídico – fato, valor e norma, não há como separar o fato da conduta, nem o valor ou finalidade a que a conduta está relacionada, nem a norma que incide sobre ela. Com isso assume, ele, um tridimensionalismo concreto, dinâmico e dialético, pois fato, valor e norma, como elementos integrantes do direito, estão em permanente atração polar, já que fato tende a realizar o valor, mediante a norma. Os três pólos entram em conexão mediante uma peculiar dialética cultural, denominada, por Miguel Reale, dialética da implicação e da polaridade. Deveras essa dialeticidade conduz à polaridade, visto que dá igual importância ao fato, ao valor e à norma na implicação das três dimensões”. (DINIZ, Maria Helena. Compêndio de introdução à ciência do direito. 18. ed. Saraiva: São Paulo, 2006. p. 141).

16 .Não se considera a serventia extrajudicial como método de resolução de conflitos. Ela é uma entidade que em face da desjudicialização de serviço foi atribuída a legitimidade para realização da mediação e conciliação por meio da Lei 13.140/15 (LGL\2015\4771) e Provimentos 67, 72 e Recomendação 28, de 2018, do CNJ (LGL\2018\7362).

17 .GORETTI, Ricardo. Gestão adequada de conflitos: do diagnóstico à escolha do método para cada caso concreto. Salvador: JusPodivm, 2019. p. 91-92.

18 .Cf. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas . 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 51.

19 .Lei 9.307/96 (LGL\1996\72). “Art. 4º A cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato”.

20 .Lei 9.307/96 (LGL\1996\72). “Art. 9º O compromisso arbitral é a convenção através da qual as partes submetem um litígio à arbitragem de uma ou mais pessoas, podendo ser judicial ou extrajudicial”.

21 .Lei 9.307/96 (LGL\1996\72). “Art. 13. Pode ser árbitro qualquer pessoa capaz e que tenha a confiança das partes.

§ 1º As partes nomearão um ou mais árbitros, sempre em número ímpar, podendo



nomear, também, os respectivos suplentes. (...).”

22 .Lei 9.307/96 (LGL\1996\72). Art. 23. A sentença arbitral será proferida no prazo estipulado pelas partes. Nada tendo sido convencionado, o prazo para a apresentação da sentença é de seis meses, contado da instituição da arbitragem ou da substituição do árbitro.

(...)

§ 2º As partes e os árbitros, de comum acordo, poderão prorrogar o prazo para proferir a sentença final.”

23 .VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018, p. 52.

24 .VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 46.

“(...). Em sentido estrito, conceitua-se a mediação como um método alternativo, em que um terceiro imparcial denominado ‘mediador’ –, é responsável por facilitar o diálogo e a comunicação entre as partes conflitantes, para que juntas construam soluções satisfatórias para as suas controvérsias”. (FAGÚNDEZ, Paulo Roney Ávila; GOULART, Juliana Ribeiro. O marco legal da mediação no Brasil: aplicabilidade na administração pública. Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflito, Curitiba, v. 2, n. 2, jul.-dez. 2016. p. 152-153).

25 .Disponível em:

[<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136>: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:PT:PDF0003:0008:PT:PDF>]. Acesso em: 22.01.2020.

26 .CPC (LGL\2015\1656). Art. 165, § 3º “O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.”

27 .VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 175-176.

28 .Cf. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas . 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 180.

29 .Cf. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas . 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 190.

30 .VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 50-51.

31 .Afira que esse é o teor da prescrição normativa do art. 165, § 2º, do CPC (LGL\2015\1656): “O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo



vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem”.

32 .Cf. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas . 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 50-51.

33 .VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 56.

34 .“(...). O trabalho e o esforço estão centrados na conotação positiva aplicada na recordação dos momentos de êxito, com vistas à sua recriação e elaboração do desenho de condições apropriadas para o futuro coletivamente desejado, estimulando o protagonismo dos participantes do processo. (...)”. (VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 56).

35 .VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 56-57.

36 .“É também um método alternativo de solução de conflitos que consiste na formação de comitê de especialistas no assunto sobre o qual determinado contrato versa. Em outras palavras, trata-se de mecanismo de solução de controvérsias que busca resolver conflitos especialmente com relação a contratos de longa duração de execução continuada, como os contratos de construção civil, em relações oriundas de contratos de franquias, questões pertinentes à propriedade intelectual e casos de recuperação judicial de empresas”. (DEBS, Martha El; DEBS, Renata El; SILVEIRA, Thiago. Sistema Multiportas: a mediação e a conciliação nos cartórios como instrumento de pacificação social e dignidade humana. Salvador: JusPodivm, 2020. p. 117-118).

37 .“As atuais inovações do CPC (LGL\2015\1656) resgatam, portanto, uma dívida histórica do direito processual civil para com a Constituição da República. Estávamos reféns da supervalorização de processos de ganha-perde, com ênfase para as particularidades formais, que hipertrofiavam os mecanismos adjudicatórios e aviltavam as possibilidades dos métodos autocompositivos. (...). Ou seja, o Poder Judiciário não é mais um local apenas para o julgamento, mas para encaminhamentos vários e para o tratamento adequado de conflitos” (VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 76).

38 .VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 105-106.

39 .“Desde o início das atividades, os sistemas de online dispute resolution se dividem em dois grandes grupos distintos: um deles representados por ferramentas computacionais, tais como chats, e-mails, instant messaging, fóruns, vídeos e chamadas de telefone, videoconferência, as quais contam contando com a intervenção humana de um terceiro facilitador; e outro representado por sistemas automatizados (softwares e programas de computador) especializados na resolução objetiva de conflitos, programados com base na experiência multidisciplinar da ciência, valendo-se da matemática, filosofia, direito e, sobretudo, da inteligência artificial”. (NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: on line dispute resolution. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, v. 12, n. 1, jul. 2017. p. 9).



40 .RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário. Encontro da Administração da Justiça – ENAJUS, 2019. p. 7. Disponível em: [http://enajus.org.br/anais/assets/papers/2019/191.pdf]. Acessado em: 02.06.2020.

41 .Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital]. Acesso em: 24.04.2020.

42 .O site encontra-se, atualmente, em reformulação: “Informamos que o Sistema de Mediação Digital 2.0 está passando por reformulações. Com isso, temporariamente, não serão aceitos novos pedidos. Nesse período de suspensão, apenas os pleitos iniciados antes do dia 19/11/2018 serão processados e concluídos. Pedimos desculpas pelo transtorno. Em breve, disponibilizaremos uma ferramenta mais segura e eficiente”.

43 .Cf. Disponível em: [www.cnj.jus.br/mediacaodigital]. Acesso em: 24.04.2020.

44 .Código de Processo Civil. “Art. 784. São títulos executivos extrajudiciais:

(...)

IV – o instrumento de transação referendado pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela Advocacia Pública, pelos advogados dos transatores ou por conciliador ou mediador credenciado por tribunal;

(...).”

45 .Informações coletadas no site mediação digital do CNJ. Disponível em: [www.cnj.jus.br/mediacaodigital]. Acesso em: 24.04.2020.

46 .KLEIN, Angelica Denise; SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação digital: uma discussão acerca da (im)possibilidade da manutenção do diálogo interpessoal entre os monitores, a partir da democracia liberal. In: IOCOHAMA, Celso Hiroshi; e SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Coord.). Formas consensuais de solução de conflitos II. Florianópolis: CONPEDI, 2016. p. 123 e 125. Disponível em: [http://conpedi.daniloir.info/publicacoes/02q8agmu/x741469v/2PAa0wyY5w82LCke.pdf]. Acessado em: 15.04.2020.

47 .Destaca-se que a “Plataforma Digital – a justiça a um clique” só permite, hoje, tratar sobre relações de consumo, seguro e processos de execução fiscal.

48 .Disponível em: [www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1591063467287].