



**A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**ONLINE MEDIATION AND ITS EFFECTIVENESS IN CONFLICT RESOLUTION**

Erica Neves Mariano<sup>1</sup>, Gislene dos Santos Sousa<sup>2</sup>

e331285

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i3.1285>

PUBLICADO: 03/2022

**RESUMO**

Este presente artigo tem como objetivo analisar a mediação online e suas práticas, mostrando que é uma outra forma de resolução de conflitos devido ao cenário que o Brasil e o mundo vêm se deparando. A pesquisa, portanto, inclui um estudo teórico preliminar sobre a origem da sociedade e do conflito e, em seguida, uma análise da mediação online para a resolução de conflitos na jurisdição brasileira. O presente trabalho também buscou apresentar uma solução para crise enfrentada pelos mecanismos tradicionais devido ao acúmulo de demanda, o que desencadeou discussões sobre métodos alternativos de resolução de conflitos. Nesse sentido, uma vez que a sociedade moderna está enfrentando uma evidente crise judicial e o Estado não é capaz de oferecer alternativas eficazes, é necessário um novo modelo de resolução de conflitos, por isso a importância da mediação online na situação jurídica atual.

**PALAVRAS-CHAVE:** Mediação Online. Resolução de Conflitos. Jurisdição. Tecnologia. Conflitos

**ABSTRACT**

*This article aims to analyze online mediation and its practices, showing that it is another form of conflict resolution due to the scenario that Brazil and the world has been facing. The research, therefore, includes a preliminary theoretical study on the origin of society and conflict and then an analysis of online mediation for the resolution of conflicts in Brazilian jurisdiction. The present work also sought to present a solution to the crisis faced by traditional mechanisms due to the accumulation of demand, which triggered discussions about alternative methods of conflict resolution. In this sense, since modern society is facing an evident judicial crisis and the State is not able to offer effective alternatives, a new model of conflict resolution is necessary, that is why the importance of online mediation in the current legal situation.*

**KEYWORDS:** Online Mediation. Conflict resolution. Jurisdiction. Technology. Conflicts

**INTRODUÇÃO**

Diante da evolução histórica atual que ocorre diariamente, a sociedade, cada vez mais, vem procurando resolver os conflitos da maneira mais rápida e acessível possível. Em vista disso, a Constituição Federal de 1988 dispõe que é dever do Estado exercer a sua função jurisdicional, mas a realidade é que a demanda de conflito está cada vez maior e, por isso, diante dessa limitação, estão surgindo formas alternativas para a solução de conflitos, tais como arbitragem, conciliação e a mediação, que será tema do trabalho.

<sup>1</sup> Advogada especialista em Direito Público (Constitucional, Administrativo e Tributário). Vivência no Direito Contencioso e Consultivo. Experiência jurídica municipal. Atualmente advoga de forma autônoma em escritório individual. Membro da Comissão de Direito Tributário e Administrativo e da Comissão de Ciências Criminais na OAB-DF. Conciliadora jurídica com prática nos Juizados Especiais Cíveis.

<sup>2</sup> Graduação em Direito pela Estácio



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS  
Érica Neves Mariano, Gislene dos Santos Sousa

A jurisdição é de responsabilidade, unicamente, do Estado e, por este motivo, em vários momentos da história, desde a Idade Antiga até a Contemporaneidade, o Estado se comprometeu a monopolizar para si a jurisdição e, desde então, essa atuação sempre foi um forte mecanismo que assegura a eficácia das leis.

Devido a massificação tecnológica na sociedade, como na internet, e a popularização dos smartphones, que são capazes de reduzir qualquer tarefa a um simples toque. Nesse sentido, Kohn e Moares (2007) afirmam que a tecnologia da informação se instaurou permanentemente no meio social e das empresas, tornando possível as combinações instantâneas de informações, bem como viabilizou a abertura de espaços para a troca instantânea de ideias e experiências, seja na democracia ou no âmbito político e econômico.

A mediação online de conflitos é vista como mais uma forma de fortalecer a resolução de conflitos, tornando-se uma ferramenta para facilitar, agilizar e flexibilizar ainda mais essa resolução e, no Brasil, essa mediação online é tida como promissora no que diz respeito ao acesso à Justiça, tendo em vista que a sociedade ainda se vê dependente culturalmente em relação a ter seus conflitos solucionados por meio do Poder Judiciário. Em vista disso, foi implementado atualmente uma política que trata dos conflitos e torna possível que cidadãos estejam cercados de uma logística do Poder Judiciário sem que haja necessidade de depender dos atos processuais por parte do Magistrado.

Assim sendo, o Código de Processo Civil de 2015, por vezes, realiza a ponte que liga o Judiciário às inovações tecnológicas, e isso acarreta maior abertura para a informação dos atos jurídicos por meio do implemento de novas ferramentas que possam acelerar e, acima de tudo, facilitar o acesso ao Judiciário. Portanto, a escolha pelo tema foi demonstrar que a mediação online pode ser considerada um mecanismo eficaz para a resolução de conflitos e melhoria da relação entre as partes envolvidas.

O intuito é fazer com que a sociedade entenda e perceba que, futuramente, ela seja capaz de resolver conflitos apenas com a tecnologia, tendo em vista que esses métodos alternativos de solução de problemas não restringe o princípio constitucional previsto no art. 5º, XXXV da CF/88, que trata do acesso à Justiça.

Tendo em vista que esse meio de resolução de conflitos ainda é algo novo para a sociedade, vários questionamentos surgem a respeito de sua aplicação no Brasil e, por isso, o presente estudo se faz necessário, pois será possível identificar as contribuições dessa nova ferramenta de resolução de conflitos.

Diante disso, o objetivo deste trabalho é analisar a importância e eficácia da mediação online de conflitos na promoção do acesso à Justiça no Brasil, caracterizar a mediação online de conflitos. Analisar as principais plataformas em que essa ferramenta funciona e apresentar os benefícios e as dificuldades da mediação online.



## 1 ACESSO À JUSTIÇA

As mudanças sociais, tecnológicas e econômicas trouxeram novos tipos de conflitos e novos métodos de acesso à justiça, pois segundo Tartuce (2015, p. 15) “ao longo do tempo, o conceito de justiça teve e continua a conter vários significados e, ao mesmo tempo, constitui um conceito mutável e altamente variável”.

Portanto, de acordo com o tempo e a origem social, os conceitos de justiça e gentileza têm nuances diferentes e, dessa forma, deve-se avaliar um conceito avaliativo de justiça e considerar com justiça os resultados baseados em valores morais, igualdade material e equidade, que podem ser alcançados por via extrajudicial ou judicial (IHERING, 2001). Contudo, a maioria das pessoas acredita que os procedimentos judiciais tradicionais são a única solução possível para o problema e, em casos assim, a formação acadêmica dos profissionais do Direito pode ajudar a fortalecer o sistema contraditório (LAGRASTA NETO, 2008).

Nesse sentido, Grinover (2008) afirma que os fatores que levam a esse “pé atrás” da sociedade em reação aos diversos acessos à justiça e, conseqüentemente, ao afastamento do Judiciário diante da sociedade, consiste na morosidade processual, burocracia na gestão de processos, mentalidade do magistrado, os operados do direito, a litigiosidade latente e os conflitos sociais. Em vista disso, outros fatores como o elevado custo dos processos, falta de recurso de muita das partes, além dos diversos problemas em relação a proteção dos direitos, passam a ser um obstáculo de acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Cappelletti discorre que:

Primeiro, porque há situações em que a justiça conciliatória – ou coexistencial – é capaz de produzir resultados que, longe de serem de “segunda classe” são melhores, até qualitativamente, do que os resultados do processo contencioso: a melhor ilustração é ministrada pelos casos em que o conflito não passa de um episódio em relação complexa e permanente; aí a justiça conciliatória ou – conforme se lhe poderia chamar – a “justiça reparadora” – tem a possibilidade de preservar a relação, tratando o episódio litigioso antes como perturbação temporária do que como ruptura definitiva daquela (CAPPELLETTI, 1988, p. 120).

Com base no exposto, os mesmos autores Cappelletti e Garth (2011) lecionam que a expressão “acesso à justiça” é responsável por definir dois objetivos básicos do ordenamento jurídico, que é possibilitar que o sistema seja acessível a todos de maneira igualitária, produzindo, assim, resultados que sejam também justos. Assim sendo, é necessário que cada conflito deve ser tratado de forma adequada.

### 1.1 O ACESSO À JUSTIÇA DIANTE DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

Ao abordar o acesso à justiça, automaticamente pensam que se restringe apenas ao acesso à tutela jurisdicional do Estado como forma de pleitear os direitos, onde tal conceito se deve ao fato de que a Constituição Federal de 1988, por meio de seu art. 5º, XXXV dispõe que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Em vista de tal



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS  
Erica Neves Mariano, Gislene dos Santos Sousa

dispositivo, Schimitt (*apud* BONAVIDES, 2006) leciona que atua como uma garantia fundamental de qualquer cidadão, afirmando, ainda, que:

[...] Direitos ou garantias nomeados e especificados no instrumento constitucional, e receberam da Constituição um grau mais elevado de garantia ou até mesmo de segurança; ou, ainda, são imutáveis ou somente de mudança difícil, a saber, direitos unicamente alteráveis mediante lei de emenda à Constituição. (SCHIMITT *apud* BONAVIDES, p. 561).

Ainda em relação ao mesmo dispositivo e inciso, a Constituição Federal expressa sobre ser direito de todos mover ações dentro do ordenamento jurídico, sendo um direito subjetivo público do indivíduo que é realizado em desfavor do Estado como forma de estimular a atividade do Estado para que ele resolva a lide que se encontra em juízo.

## 2 A SOCIEDADE X CONFLITOS

### 3.1 A SOCIEDADE

É fato que viver em sociedade trouxe inúmeros benefícios para a humanidade, mas por outro lado, criou inúmeros tipos de limitações e, em alguns momentos e em alguns lugares, esse tipo de restrição é tão grande e universal que interfere na própria liberdade humana. Nesse sentido, Betioli (1989) afirma que:

[...] Onde quer que se observe o homem, seja qual for a época e por mais rude e selvagem que possa ser a origem, ele sempre é encontrado em estado de convivência com os outros. De fato, desde o seu primeiro aparecimento sobre a terra, surge em grupos sociais, inicialmente pequenos – família, clã e tribo – e depois maiores – a aldeia, a cidade, o estado. (BETIOLI, 1989, p. 13)

Nesse âmbito, Paulo Nader (2014) afirma que o homem não é capaz de viver de forma isolada, pois o convívio é uma necessidade para os indivíduos. Explica o autor que:

A própria constituição física do ser humano revela que ele foi programado para conviver e se completar com o outro ser de sua espécie. [...] É na sociedade, não fora dela, que o homem encontra complemento necessário ao desenvolvimento de suas faculdades, de todas as potências que carrega em si. Por não conseguir a autorrealização, concentra os seus esforços na construção da sociedade, seu habitat natural e que representa o grande empenho do homem para adaptar o mundo exterior às suas necessidades de vida (NADER, 2014, p. 24).

Devido a essa socialização do ser humano, ou seja, se reunindo com seus iguais, o conflito passa a ser uma realidade e, segundo Betioli (1989, p. 20) os “fenômenos naturais a qualquer sociedade, quanto mais esta se desenvolve, mas se sujeita a novas formas de conflito, tornando-se a convivência, se não o maior, certamente um dos seus maiores desafios.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS  
Érica Neves Mariano, Gislene dos Santos Sousa

### 2.2 CONFLITOS

Morais (1999) corroborando com esse pensamento de Betioli (1989), leciona que a sociedade não consegue viver sem a presença de conflitos e discorre ainda que:

Nada mais digitalmente ilusório do que do que imaginar uma sociedade que estivesse fundada no desaparecimento do conflito. Ao revés, é o conflito que constituiu o social e faz parte da tradição democrática, estando na base mesma do Direito como instrumento de regulação das práticas sociais e da resolução dos litígios. (MORAIS, 1999, p. 132)

Em contrapartida, o Direito não pode ser visto como o único responsável pela vida em sociedade de forma harmônica, mesmo que o Direito exerce um papel de controle social e, nesse sentido, Grinover e Dinamarco (1997, p.30) afirmam que “a função, ordenadora, ou seja, de coordenação dos interesses que se manifestam-na vida social, de forma que organiza a cooperação entre indivíduos e compor os conflitos que se apresentarem entre os seus membros”.

Em acordo com esse pensamento, Nader (2014) ressalta, ainda, que:

A sociedade sem o Direito não resistiria, seria anárquica, teria o seu fim [...] O Direito é a grande coluna que sustenta a sociedade, pois o Direito foi criado pelo homem como forma de corrigir a sua imperfeição, representando um enorme esforço para adaptar o mundo exterior às suas necessidades de vida. (NADER, 2014, p. 40).

Já em relação aos conflitos em relação com a sociedade, Paulo Nader (2014) também discorre que:

De um lado, preventivamente, ao evitar desinteligências quanto aos direitos que cada parte julga ser portadora. Isso se faz mediante a exata definição do Direito, que deve ter na clareza, simplicidade e concisão de suas regras, algumas de suas qualidades. De outro lado, diante do conflito concreto, o Direito apresenta solução de acordo com a natureza do caso, seja para definir o titular do direito, determinar a restauração da situação anterior ou aplicar penalidades de diferentes tipos (NADER, 2014, p. 41).

Em função do exposto, é possível perceber que há uma dependência entre o Direito e a Sociedade, onde um não existe sem a presença do outro e, em vista disso, o Homem, a Sociedade e o Direito não existem de forma separada.

### 3 MEDIAÇÃO

De acordo com Cachapuz (2005) o termo mediação possui origem no latim *mediare*, que significa dividir ao meio, ou seja, repartir em partes iguais, significando a ideia de que, quem praticar, deve dividir em partes iguais as perdas e ganhos.

Corroborando com tal afirmativa, outro autor Braga Neto (2007) leciona que mediar quer dizer atender as pessoas e não aos casos, além de ser fruto do reconhecimento da plenitude do cidadão como objeto de direitos e deveres, que somente por esse ato será capaz de administrar, transformar



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS  
Erica Neves Mariano, Gislene dos Santos Sousa

e resolver os conflitos da melhor forma, partindo do pressuposto de que, no decorrer do processo, podem surgir dificuldades momentâneas. Portanto, Warat (2001) versa que:

A mediação é uma proposta transformadora do conflito, pois não busca a sua decisão por meio de um terceiro, e sim, a pelas próprias partes, que recebem o auxílio do mediador para administrá-lo. A mediação não se preocupa com o litígio, isto é, com a verdade formal nos autos. Tampouco, tem como único objetivo a obtenção de um acordo. Porém, tem como foco, em especial, auxiliar as partes a redimensionar o conflito, como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinam um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas que estão envolvidas. (WARAT, 2001, p. 80)

Desta forma, dentro desses conceitos doutrinários, vale ressaltar sobre a abordagem construtiva que é propiciado por ele, onde um terceiro, que seja imparcial, atua na facilitação da comunicação entre as partes envolvidas (TARTUCE, 2015).

### 3.1 A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sob os princípios ópticos permeados na era tecnológica, o Novo Código de Processo Civil se destaca em termos de agilidade processual, contrariando as regulamentações anteriores, porém a regulamentação atual é resolvida por ambas as partes antes de permitir que os conflitos existentes se transformem em disputas entre partes relacionadas e, nesse sentido, tal Código tem como um dos seus focos a resolução consensual de conflitos por meio de ferramentas alternativas, como por exemplo pela mediação online, e a busca ainda por digitalizar procedimentos processuais para acompanhar a era digital, diante de uma sociedade devidamente conectada (KLEIN; SPENGLER, 2016).

Além da Código de Processo Civil, Santos (2017) leciona que a Lei de Mediação também se faz importante, pois rege a resolução de conflitos por meio da mediação online, onde, por meio da Emenda nº 02/2016 do CNJ, fez possível a inserção dos procedimentos de uma Mediação Online como forma de atuação pré-consensual de conflitos, facilitando, desta forma, o acesso à justiça por meio dessa ferramenta alternativa.

Em vista disso, outro doutrinador, Lévy (1998) afirma que esse meio online para resolução de conflitos, bem como a facilidade ao acesso digital passa a ser uma forma de suporte ao sistema jurídico que, atualmente, encontra-se em crise com a alta demanda. Afirma ainda o autor que:

O ciberespaço como suporte da inteligência coletiva é uma das principais condições de seu próprio desenvolvimento. Toda a história da cibercultura testemunha largamente sobre esse processo de retroação positiva, ou seja, sobre a automanutenção da revolução das redes digitais. Este é um fenômeno complexo e ambivalente. [...] (LÉVY, 1998, p. 35)

Portanto, o CNJ implantou a Plataforma Digital contendo a Mediação Digital por meio da Emenda nº 2 como uma alternativa rápida e econômica de solução de conflitos, pois assim é possível contemplar um espaço democrático as partes a interagir para dirimir os conflitos existentes, no



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS  
Erica Neves Mariano, Gislene dos Santos Sousa

entanto, identifica-se que o procedimento da mediação, transpassado para a plataforma digital acaba por modificar o método, pelo fato de não considerar a isonomia entre as partes e por não suportar o diálogo através da interação pessoal para estabelecer o consenso correlato ao conflito (BRASIL, 2016).

É por meio da Mediação Digital que as partes envolvidas obtém a plena liberdade para interagir com o objetivo de chegar a uma resolução do conflito existente, onde as propostas ofertadas devem ser analisadas para uma futura homologação de acordo, sem precisar se deslocar, sendo necessário apenas um computador com acesso via Internet e, então, as partes realização do procedimento inicial fazendo, primeiramente, o cadastro no site [www.cnj.jus.br/mediacaodigital/](http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/), onde devem detalhar o fato, interagindo com a parte contrária para conseguir avaliar possíveis propostas quanto à resolução do conflito para se chegar a um acordo a ser homologado posteriormente pelo juiz competente (BRASIL, 2017).

Assim, o sistema de Mediação Digital permite a troca de mensagens e informações entre as partes, levando em consideração as necessidades de ambas as partes, utilizando-se de uma linguagem mais produtiva à mediação, onde os acordos poderão ser homologados pela Justiça, ao final das tratativas, como mencionado no parágrafo anterior, caso as partes considerem necessário e, caso essas não cheguem a um acordo, a mediação ocorre de maneira pela presencial.

Assim, a mediação online é uma forma alternativa eficaz para desafogar o sistema judiciário na resolução de conflitos em vista do atual cenário que vivemos atualmente.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma sociedade que possui a sua disposição maneiras eficazes para a resolução de conflitos tem possibilidade de se tornar uma sociedade mais equilibrada, pois gera harmonia e segurança para os envolvidos, além de sentimentos que são necessários ao saudável desenvolvimento das relações.

É fato que a sociedade não se encontra satisfeita com a maneira tradicional de resolução de conflitos, pois não consegue realizar um tratamento adequado dos conflitos baseado nos fatos e provas apresentados pelos litigantes, pois fazem de tudo para uma conseguir “derrubar” a outra, e não existe intenção de construir uma decisão que solucione efetivamente o conflito.

Assim sendo, o presente trabalho buscou verificar a Mediação Online como uma forma alternativa e democrática de inclusão social e resolução de conflitos por meio de uma plataforma digital, onde as partes solucionam a respeito dos seus conflitos a fim de solucioná-los de maneira célere, gratuita e eficaz, sem a utilização presente e específica do judiciário, aproveitando-se desta era digital.

Portanto, a Mediação Digital permite maior acesso à justiça de uma maneira mais ampla por meio de um sistema digital, que é capaz de ser acessado de qualquer lugar e a qualquer tempo e, assim, o conflito pode ser solucionado da melhor forma e fazendo com que o cidadão tenha mais autonomia, aumento da cidadania, democracia e principalmente o respeito à dignidade humana.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS  
Erica Neves Mariano, Gislene dos Santos Sousa

### REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. 2.ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15287**: informação e documentação - projeto de pesquisa: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: informação e documentação: artigo em publicação periódica científica impressa: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6024**: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

BETIOLI, Antonio Bento. **Introdução ao Direito**: lições de propedêutica jurídica. São Paulo: Hermes Editora e Informação Ltda, 1989.

BRAGA NETO, Adolfo. Alguns Aspectos Relevantes sobre a Mediação de Conflitos. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo**. São Paulo: Atlas, 2008.

BRAGA NETO, Adolfo. Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos. **Revista de Arbitragem e mediação**, Ano 4, n. 15, 2007.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Casa Civil, 1988. Link disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. **MEDIAÇÃO DIGITAL**: Conselho Nacional de Justiça - A alternativa rápida e econômica de solução de conflitos - 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Mediação nos conflitos e direito de família**. Curitiba: Juruá, 2005.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os Fundamentos da Justiça Conciliativa. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo**. São Paulo: Atlas, 2008.

IHERING, Rudolf Von. **A Luta pelo Direito**. Tradução: José Cretella Jr. e Agnes Cretella. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

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



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

A MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS  
Erica Neves Mariano, Gislene dos Santos Sousa

liberal. *In*: HIROSHI, Celso Locohama; SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. **Formas Consensuais de Solução de Conflitos II**. Florianópolis: CONPEDI, 2016.

KOHN, Karen; MORAES, Cláudia Herte. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. *In*: **XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2007.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de. **Mediação e Arbitragem**: alternativas à jurisdição!. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

NADER, Paulo. **Introdução ao Estudo do Direito**. 36. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico (recurso eletrônico)**. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: [S. n.], 2013.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1980.

SCHIMITT, Carl; BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Malheiros: Editores, 2006.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 2. ed. São Paulo: Método, 2015.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2011.