

ARTIGOS ORIGINAIS

Acesso à justiça, mediação e interfaces digitais

Access to justice, mediation, and digital interfaces

Acceso a la justicia, mediación e interfaces digitales

Alejandro Knaesel Arrabal¹

Fundação Universidade Regional de Blumenau (SC - Brasil)
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0957562986221644>
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0927-6957>

Feliciano Alcides Dias²

Fundação Universidade Regional de Blumenau (SC - Brasil)
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6367529141101048>
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4936-9987>

Ubirajara Martins Flores³

Fundação Universidade Regional de Blumenau (SC - Brasil)
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3663613070669790>
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5887-7839>

DOI: <https://doi.org/10.65674/rev-trf3.v37i163.748>



Este é um artigo publicado em Acesso Aberto (*Open Access*), sob a licença *Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY)*, que permite o uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, desde que o trabalho original seja corretamente citado. Os autores mantêm os direitos autorais.

¹ Doutorado pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (RS - Brasil). Professor na Fundação Universidade Regional de Blumenau (SC - Brasil). Líder do Grupo de Pesquisa Direito, Tecnologia e Inovação (DTIn CNPq/FURB) e vice-líder do Grupo Sociedade, Instituições e Justiça (SINJUS CNPq/FURB).

² Doutorado pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (RS - Brasil). Pesquisador em estágio Pós-Doutoral no Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (Brasília - DF). Advogado. Árbitro.

³ Doutorando pela Fundação Universidade Regional de Blumenau (SC - Brasil). Servidor público. Coordenador Administrativo da Escola Superior da Magistratura de Santa Catarina.

RESUMO: Este artigo analisa o uso de interfaces digitais na mediação jurídica. O objetivo é avaliar as potencialidades e os limites da tecnologia na solução de conflitos, considerando a comodidade que essas ferramentas oferecem em termos de redução de tempo e custos. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa e exploratória, mediante revisão bibliográfica e análise documental do tema. A pesquisa aborda brevemente a evolução histórica do acesso à justiça no Brasil, o surgimento da mediação como método alternativo de resolução de conflitos e a ascensão das interfaces digitais, desde os primeiros computadores até os dispositivos atuais. Conclui-se que, além de proporcionar a interação entre humanos e máquinas, as interfaces digitais ultrapassam a mera função de ferramentas instrumentais de comunicação, estabelecendo condições que moldam a percepção dos usuários sobre si mesmos e o mundo, produzindo sentidos que afetam os processos de comunicação. Por isso, é fundamental reconhecer os limites e as potencialidades desse cenário para a dinâmica da mediação jurídica, a fim de que a incorporação de interfaces digitais seja conduzida com cautela e critérios bem direcionados para a garantia da ampliação do acesso à justiça de forma inclusiva, democrática e sensível às complexidades humanas.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à justiça; resolução de conflitos; mediação jurídica; mediação tecnológica; interfaces digitais.

ABSTRACT: This article examines the use of digital interfaces in legal mediation. The objective is to assess the potential and limitations of technology in conflict resolution, taking into account the convenience these tools offer in terms of reducing time and costs. Methodologically, this is a qualitative and exploratory study based on a literature review and documentary analysis of the topic. The study briefly addresses the historical evolution of access to justice in Brazil, the emergence of mediation as an alternative method of conflict resolution, and the rise of digital interfaces, from the first computers to today's devices. It is concluded that, in addition to facilitating interaction between humans and machines, digital interfaces go beyond the mere function of instrumental communication tools, establishing conditions that shape users' perceptions of themselves and the world, producing meanings that affect communication processes. Therefore, it is essential to recognize the limits and potential of this scenario for the dynamics of legal mediation, so that the incorporation of digital interfaces is conducted with caution and well-targeted criteria to ensure the expansion of access to justice in an inclusive, democratic, and human-centered manner.

KEYWORDS: Access to justice; conflict resolution; legal mediation; technological mediation; digital interfaces.

RESUMEN: Este artículo analiza el uso de interfaces digitales en la mediación jurídica. El objetivo es evaluar las posibilidades y los límites de la tecnología en la resolución de conflictos, teniendo en cuenta la comodidad que ofrecen estas herramientas en cuanto a la reducción de tiempo y costes. Desde el punto de vista metodológico, se trata de una investigación de enfoque cualitativo y exploratorio, basada en una revisión bibliográfica y un análisis documental del tema. La investigación aborda brevemente la evolución histórica del acceso a la justicia en Brasil, el surgimiento de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y el auge de las interfaces digitales, desde los primeros ordenadores hasta los dispositivos actuales. Se concluye que, además de facilitar la interacción entre humanos y máquinas, las interfaces digitales van más allá de la mera función de herramientas instrumentales de comunicación, estableciendo condiciones que moldean la percepción de los usuarios sobre sí mismos y el mundo, y generando significados que influyen en los procesos de comunicación. Por ello, es fundamental reconocer los límites y las potencialidades de este escenario para la dinámica de la mediación jurídica, a fin de que la incorporación de interfaces digitales se lleve a cabo con cautela y criterios bien orientados para garantizar la ampliación del acceso a la justicia de forma inclusiva, democrática y sensible a las complejidades humanas.

PALABRAS CLAVE: Acceso a la justicia; resolución de conflictos; mediación jurídica; mediación tecnológica; interfaces digitales.

SUMÁRIO:

1 Introdução.....	4
2 Acesso à justiça como paradigma para a evolução da mediação jurídica.....	4
3 Interfaces digitais: a virada tecnológica	8
4 Mediação jurídica e interfaces digitais: dimensões técnicas e procedimentais	11
5 Considerações finais	15
Referências	16

1 Introdução

A presente pesquisa analisa o uso de interfaces digitais na mediação jurídica, um dos meios adequados para a solução de conflitos (MASCs). Desde o século XVII, o acesso à justiça tem sido um tema central no sistema jurídico brasileiro, inicialmente focado na assistência a populações carentes. Ao longo do tempo, essa tutela estatal evoluiu, culminando nas três “ondas renovatórias” de acesso à justiça propostas por Cappelletti e Garth, que incluem a assistência judiciária gratuita, a proteção de direitos difusos e coletivos, e a aplicação de métodos autocompositivos, como a mediação.

A relevância do tema se acentua com o aumento da litigiosidade e o conseqüente congestionamento do sistema judicial brasileiro, um cenário intensificado pelo avanço da tecnologia e o surgimento de novas demandas. Em resposta a essa realidade, a Emenda Constitucional nº 45, de 2004, buscou reformular o Poder Judiciário, incentivando os meios consensuais de resolução de disputas. Diante disso, o desenvolvimento robusto das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs) possibilitou o surgimento de plataformas digitais para a realização de mediações.

O objetivo deste trabalho é, portanto, abordar as potencialidades e os limites das interfaces digitais para a mediação jurídica. Questiona-se se a comodidade que a tecnologia oferece em termos de tempo e custos realmente proporciona condições favoráveis para a solução de conflitos. A investigação se propõe a avaliar como o design e a estrutura dessas interfaces, que operam como linguagens e construtos de sentido, impactam a comunicação e a percepção dos usuários. Analisando aspectos operacionais, este estudo busca aprofundar a discussão sobre a eficácia da mediação tecnológica na era digital.

Metodologicamente, este estudo adota uma abordagem qualitativa e exploratória, fundamentada na revisão bibliográfica e documental. A escolha desse delineamento justifica-se pela necessidade de compreender os significados atribuídos às interfaces digitais no contexto da mediação jurídica, bem como de examinar criticamente seus limites e potencialidades.

2 Acesso à justiça como paradigma para a evolução da mediação jurídica

O acesso à justiça é um tema recorrente ao longo da história do sistema jurídico brasileiro. Desde as Ordenações Filipinas, no século XVII, havia previsão da assistência de um advogado à população carente como forma de garantir o acesso à justiça da população pobre ou miserável (Spengler, 2016).

Nesse caso, entendia-se acesso à justiça como forma de o cidadão buscar a tutela estatal para resguardar um direito que considerava ferido ou proteção diante de ameaças que eventualmente se apresentavam.

A corrente da tutela estatal evoluiu, não apenas no Brasil, mas em todo o mundo, ao longo de três séculos. No final dos anos 1970, foi publicada a obra seminal de Cappelletti e Garth (“*Access to Justice*”), traduzida para o português como “Acesso à Justiça”, publicada no Brasil em 1988. Na obra, os autores

destacam três “ondas” renovatórias do acesso à justiça, identificadas a partir do seu “*Access to justice project*”, também conhecido como “Projeto Florença”.

Segundo Cappelletti e Garth (1988), a efetivação do acesso à justiça depende de três medidas fundamentais: a) a garantia de assistência judiciária gratuita à população carente, que não possui condições de arcar com custas processuais e/ou honorários advocatícios; b) a proteção de direitos difusos e coletivos; c) o incentivo à utilização de métodos autocompositivos na resolução de conflitos, tais como a mediação e a conciliação.

De acordo com Bernardes e Carneiro (2018), essa chamada terceira onda, resultante da integração das duas fases anteriores, busca ampliar o conceito de acesso à justiça para além do simples acesso ao Judiciário, incentivando que os conflitos sejam solucionados de maneira mais eficiente e adequada, com foco na efetivação dos direitos. Nesse sentido, os autores apontam que os métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação, podem funcionar como instrumentos eficazes para promover esse acesso ampliado à justiça.

O “Projeto Florença” representou um diagnóstico de seu tempo, apontando desafios e possíveis alternativas para o mundo jurídico. Atualmente, a perspectiva foi ampliada, de modo que, às três ondas renovatórias iniciais identificadas pelos autores, somam-se inúmeros fatores de transformação social, incluindo mudanças econômicas, culturais, institucionais e tecnológicas.

No Brasil, como reflexo dessa iniciativa, a Constituição Federal de 1988 lançou o direito de acesso à justiça à condição de direito fundamental (inserido no inciso XXXV do artigo 5º), bem como a necessária observância do prazo razoável da duração dos processos judiciais (inciso LXXVIII do artigo 5º).

É importante registrar, também, outras garantias que foram incorporadas ao texto constitucional e que repercutem sobre o direito de acesso à justiça, quais sejam: alargamento do conceito de assistência judiciária gratuita, assistência judicial e extrajudicial, previsão de criação dos juizados especiais para julgamento e execução de causas cíveis de menor complexidade e penais de menor potencial ofensivo, bem como a elevação da Defensoria Pública como instituição fundamental à função jurisdicional.

Em decorrência da Constituição de 1988, foram publicadas várias leis federais, cabendo destacar: Leis nºs 7.853/1989 (apoio às pessoas com deficiência para sua plena integração social); 7.913/1989 (Ação Civil Pública); 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente); 8.078/1990 (8.078/1990) e 9.099/1995 (Juizados Especiais Cíveis e Criminais), pois todas contribuíram e ainda contribuem para empregar agilidade e garantir o pleno exercício do direito de acesso à justiça aos brasileiros.

A partir dessa nova perspectiva, juristas passaram a dedicar mais atenção aos novos princípios e direitos, especialmente no que concerne à tutela jurisdicional em uma sociedade no caminho da globalização, impulsionada pelo crescimento das TDICs e pelo rearranjo da geopolítica internacional. O foco orientou-se no sentido de enfrentar o congestionamento do sistema judicial brasileiro diante do expressivo aumento da litigância, situação acentuada pela crescente complexidade da realidade social.

Assim, as considerações deste estudo desenvolvem-se no contexto do surgimento de novas expectativas sociais, que emergem de uma realidade cada

vez mais informatizada, a qual passa a moldar também a informatização dos meios de acesso à justiça, sob a lente do tratamento do conflito, haja vista o instituto da mediação integra o conjunto dos MASCs.

Destaca-se, ainda, que os direitos emergentes do contexto tecnológico, conforme aponta Bonavides (2014, p. 585), pertencem ao rol dos direitos de quarta geração, uma vez que, face ao processo de globalização política, foram introduzidos direitos relacionados à concretização do Estado Social, notadamente o direito à democracia, à informação e ao pluralismo.

Em consequência da expectativa de direitos estabelecidos na Constituição de 1988, observou-se um processo de quebra paradigmática, no sentido preconizado por Kuhn (2012), relativo à forma como se dá o tratamento de conflitos no Brasil. A quebra, portanto, consiste na substituição de um conjunto de pressupostos, práticas e métodos previamente aceitos, por uma nova configuração de compreensão, que reorganiza a maneira como os fenômenos, neste caso, os conflitos jurídicos, são interpretados e solucionados.

Para contextualizar, é relevante pontuar que, em sentido amplo, a mediação remonta a tradições antigas. Povos indígenas, comunidades orientais e experiências do Direito Romano já utilizavam formas de intervenção de terceiros imparciais para a pacificação social (Spengler, 2016).

Contudo, no século XX opera-se a resignificação e institucionalização da mediação no contexto norte-americano, especialmente a partir das primeiras décadas do século, em experiências comunitárias voltadas para a resolução de conflitos em bairros com forte presença de imigrantes. Esses programas buscavam mitigar tensões culturais e linguísticas em comunidades marcadas pela diversidade étnica, funcionando como espaço alternativo ao sistema judicial, muitas vezes inacessível ou distante da realidade social desses grupos (Moore, 2012).

O ponto de inflexão que conduziu à mediação moderna ocorre nos anos 1960 e 1970, com o fortalecimento do movimento conhecido como "*Alternative Dispute Resolution*" (ADR), no qual a mediação ganha relevo institucional nos Estados Unidos. Esse movimento tinha como fatores de impulso a sobrecarga do Judiciário, os custos elevados da litigância, bem como os conflitos sociais relacionados ao movimento dos direitos civis, às questões trabalhistas e comunitárias (Moore, 2012).

A partir daí, a mediação se expande e passa a ser sistematizada, difundindo-se para outros países como uma forma eficiente de democratização do acesso à justiça e de promoção do diálogo.

Um marco importante no surgimento das ADR's foi o ano de 1976, em um simpósio comemorativo aos setenta anos de um famoso discurso do jurista norte-americano Roscoe Pound acerca do tema "As causas da insatisfação popular com a administração da justiça". No evento, concluiu-se que, apesar das reformas processuais implementadas, persistia o baixo índice de aprovação do sistema judicial estadunidense. Diante dessa constatação, a alternativa proposta foi a de afastar do judiciário causas de baixa complexidade e encaminhá-las aos órgãos particulares de procedimentos mais informais, a fim de que o sistema judiciário se ocupasse de controvérsias mais complexas, de alto valor econômico, envolvendo partes capazes de arcar com os altos custos de um processo (Facchini Neto, 2011, p. 118).

No Brasil, a mediação, enquanto modalidade de MASC, passou a ganhar maior destaque apenas no início do século XXI, especialmente com o avanço das discussões sobre acesso à justiça e a necessidade de mecanismos mais céleres e eficazes de pacificação social.

Uma ampla reformulação do Poder Judiciário brasileiro foi preconizada em 2004, pela Emenda Constitucional nº 45, iniciativa que favoreceu reformas significativas no âmbito infraconstitucional, notadamente na esfera processual. Essa emenda inseriu o inciso LXXVIII no artigo 5º da Constituição Federal, garantindo a todos a razoável duração do processo e os meios que assegurem a celeridade de sua tramitação. A diretriz, posteriormente incorporada ao Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015), foi acompanhada de medidas que buscaram agilizar a solução de conflitos, incentivando, de forma mais explícita, o uso dos meios consensuais (art. 3º, §§ 2º e 3º, do CPC/2015).

Podem ser destacados, como desdobramentos dessa agenda, a coletivização de demandas e o fortalecimento dos mecanismos autocompositivos, ambos como respostas a um modelo processual tradicional que vinha sendo questionado em termos de eficácia. A informalidade foi apresentada como saída possível, sobretudo em relação aos meios consensuais.

Entretanto, se por um lado é preciso reconhecer que o processo não deve conter formalidades inúteis; por outro é necessário lembrar que a forma, em muitos casos, é expressão do devido processo legal. Assim, o acesso à justiça deve ser compatibilizado com a universalização e a celeridade sem perder de vista as garantias próprias do Estado Democrático de Direito.

Nesse contexto, antes mesmo da promulgação do CPC/2015, houve iniciativas normativas voltadas especificamente à institucionalização da mediação, com destaque para a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses”.

Esse movimento se consolidou com a edição da Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015), que estabeleceu parâmetros gerais para sua aplicação tanto no âmbito judicial quanto extrajudicial.

Desde então, embora não tenham sido criados marcos legais específicos, a aplicação da mediação passou a ser ampliada e detalhada por normas complementares.

Além dos dispositivos constantes do CPC/2015 (p.ex., arts. 165 a 175; art. 334), regulamentos internos de tribunais e programas institucionais que estruturam a mediação conforme as necessidades locais. Dessa forma, a mediação continua a se consolidar como ferramenta estratégica de acesso à justiça, com atuação que se estende além do âmbito judicial.

Nesse ponto, imprescindível registrar que, em conjunto com as iniciativas presenciais, a mediação no Brasil tem avançado também para o ambiente digital por meio do chamado “*Online Dispute Resolution*” (ODR), que utiliza plataformas eletrônicas para a condução de negociações e mediações à distância.

Essa modalidade procura ampliar o alcance dos métodos consensuais, tornando-os mais acessíveis e ágeis, especialmente em conflitos envolvendo partes geograficamente distantes ou com limitação de tempo e recursos. Tribunais e instituições têm adotado sistemas de ODR para tratar de questões cíveis,

familiares e de consumo, integrando TDICs à política de tratamento adequado dos conflitos.

Essa integração não representa apenas uma mudança na forma de conduzir os processos, mas acompanha também a evolução tecnológica vivida pela sociedade. De fato, a aproximação das instituições com os meios digitais só foi possível porque a computação busca tornar-se mais simples, acessível e presente no cotidiano, a despeito de sua complexidade estrutural.

Assim, para adiante debater a transposição da mediação tradicional para o ambiente virtual, é relevante primeiramente compreender o percurso que transformou essas tecnologias em ferramentas incorporadas às práticas jurídicas e analíticas do dia a dia, como será apresentado de maneira breve no próximo tópico.

3 Interfaces digitais: a virada tecnológica

Da realidade estritamente lógico-matemática, laboratorial e corporativa, para o universo das expectativas cotidianas, a trajetória dos computadores evolui atrelada ao surgimento da microeletrônica e ao aprimoramento sistemático de interfaces digitais.

De maneira simplista, pode-se dizer que computadores são máquinas de tratamento automático de informação, sendo que os primeiros equipamentos refletiam pouca ou nenhuma afinidade com o grande público. Com efeito, um dos primeiros sistemas eletrônicos computacionais reconhecidos foi o ENIAC (*eletronic numerical integrator and calculator*), nos anos 1940. Ele foi antecedido por outros equipamentos cujos princípios teóricos contribuíram para o desenvolvimento da área; contudo, eram equipamentos predominantemente mecânicos.

Nesse sentido, o ENIAC inaugurou um novo cenário em termos de dispositivos que canalizavam fluxos de energia a partir de válvulas e transistores. À época, seu desempenho era superior em relação ao tempo e ao número de pessoas necessárias para realizar cálculos. Contudo, sua estrutura física ocupava uma grande sala e operá-lo exigia conhecimentos técnicos específicos (CHM, 2022).

A evolução gradual da microeletrônica e a consequente criação dos circuitos integrados e microprocessadores possibilitou o surgimento do “microcomputador” durante os anos 1970. O prefixo “micro” aponta para um dos aspectos mais evidentes desse cenário: a gradual redução de componentes eletrônicos a uma escala diminuta⁴, o que implica maior velocidade de processamento (Betker; Fernando; Whaven, 1997).

Contudo, isoladamente a performance técnica não era suficiente para alcançar o grande público. Ao lançar o *personal computer* nos anos de 1980, a *International Business Machines Corporation* (IBM) fez muito mais que oferecer um produto, ela instituiu o marco relacional entre os computadores e a sociedade.

⁴ “Em 1965, Gordon Moore previu que o número de transistores que caberiam em um chip de computador dobraria a cada ano – a famosa lei de Moore. Três anos depois, ele cofundou a Intel Corporation, hoje a maior fabricante de microchips de silício do mundo” (Science History Institute, 2022).

Campanhas publicitárias da empresa lançaram no imaginário coletivo a noção de que os microcomputadores poderiam integrar o cotidiano, facilitando tarefas das mais variadas, dos compromissos profissionais aos afazeres domésticos (Historic Films Stock Footage Archive, 1981).

Nesse contexto, o teclado, *mouse* e a tela eram as principais interfaces de *input* e *output* de informação. O “visor de tela” integrou com certa naturalidade a morfologia estrutural dos computadores pessoais pois, a partir da metade do século passado, os televisores já participavam da vida norte-americana como uma espécie de “janela” de informação e entretenimento (Allen, 2019). Adotado como padrão para as máquinas de escrever desde o século XIX (Harford, 2019), o teclado QWERTY, de Christopher Latham Shole, assumiu lugar cativo como *input* de instruções. O *mouse*, criado por Douglas C. Engelbart, integrou o computador no momento que as telas passaram a revelar mais do que apenas textos e linhas de comandos alfanuméricos (Landau; Clegg; Engelbart, 2009). As pesquisas demonstram que Engelbart, em 1968, inaugurou uma nova era ao superar o paradigma da máquina como mera prótese:

[...] Pela primeira vez, uma máquina era imaginada não como um apêndice aos nossos corpos, mas como um ambiente, um espaço a ser explorado. Podíamos nos projetar nesse mundo, perder o rumo, tropeçar em coisas. Parecia mais uma paisagem do que uma máquina, uma ‘cidade de bits’ como William Mitchell, do MIT, a chamou em seu livro de 1995. Desde que os artesãos do Renascimento haviam atinado com a matemática da perspectiva pictórica, nunca a tecnologia havia transformado a imaginação espacial de maneira tão formidável. A maior parte do vocabulário *high tech* de hoje deriva dessa arrancada inicial: ciberespaço, surfar, navegar, rede, *desktop*, janelas, arrastar, soltar, apontar-e-clicar. O jargão começa e termina com o espaço-informação. (Johnson, 2001, p. 23-24)

A tela, também referida como monitor, display, ecrã (ou *écran*), como espaço-informação, para além de uma janela, conquistou o *status* de “lugar”, apresentando (ou representando) o sistema operacional da máquina com elementos que forjaram o *desktop* (área de trabalho).

Observa Johnson (2001, p. 18) que a adoção generalizada da “interface gráfica do usuário” (GUI - *graphical user interface*) inicialmente desenvolvida na *Xerox Palo Alto Research Center*, nos anos 1970:

[...] operou uma mudança colossal no modo como seres humanos e os computadores interagem, e expandiu enormemente a capacidade de usar os computadores entre pessoas antes alienadas pela sintaxe misteriosa das interfaces mais arcaicas de “linhas de comando”.

Integrados em rede, os computadores romperam barreiras de tempo e lugar, tornando hegemônica à comunicação mediada por tecnologia. Por sua vez, as telas *touch screen* sincretizaram algumas funções do teclado e do mouse às imagens em *tablets* e *smartphones*, consolidando a era móvel de interação e comunicação digital.

Ao longo dessa trajetória quase cinquentenária, o design de interface emergiu e reivindicou seu lugar como episteme de ampla e relevante aplicação técnica. Em geral, a criação de “interfaces digitais” diz respeito a modelagem de elementos de

forma sobre *softwares*, especialmente em relação ao ambiente gráfico, a fim de qualificar sua experiência de uso e interação.

Entre outros aspectos, o design da interface envolve o emprego de metáforas visuais, prospecção de modelos mentais, análise de fluxo de “navegação”, orientados a representar, em forma e função, dados, tarefas, organizações e pessoas. Simplicidade, clareza e consistência são aspectos que se destacam no propósito de conferir eficácia à comunicação via interfaces, seja em relação a web, dispositivos móveis, dispositivos de informação ou ferramentas de desempenho (Marcus, 2001). Assim, as interfaces tecnológicas são estruturadas na forma de linguagens e representam constructos de sentido manifestos por sintaxes de elementos visuais.

Ocorre que a mediação tecnológica, mais do que proporcionar recursos de interação humano-máquina e humano-humano, implica em estabelecer as condições que determinam a percepção dos usuários sobre si mesmos e sobre o mundo. A convivência humana pressupõe códigos de comunicação, ou seja, linguagens a partir das quais são construídos mundos estáveis de ideias que “permitem lembrar o que já foi e projetar o que será” (Aranha; Martins, 1986, p. 12).

Grande parte dos estudos dedicados a compreender e demonstrar o caráter pragmático da linguagem, desenvolvidos ao longo do século XX, aplicam-se ao contexto da produção de interfaces computacionais, a exemplo da teoria dos atos da fala de Austin (1990). Significa dizer que, mais do que supostamente “facilitar” a comunicação, as interfaces estabelecem as condições de possibilidade que constituem o “ser” e as “ações” dos sujeitos em interação. Em relação a essa particularidade, Gonçalves (2002, p. 41) observa que “a pragmática trabalha com as palavras e seu sentido inseridos em um meio de aplicação ou uso no qual produzirá efeitos quanto à mensagem emitida”.

Nesse ponto, Martino (2010, p. 97) explica que “existem certos atos da linguagem, expressos na fala, que não representam nada, mas, antes, são em si mesmos ações. A esse tipo de uso prático da fala a tradição de pesquisa deu o nome de atos da fala” de modo que “a linguagem existe como um agente na realidade – a postura é ativa, não apenas reflexiva”. No estudo acerca da teoria dos atos de fala, a linguagem assume especialmente a qualidade de ação.

Da mesma forma que as palavras, elementos iconográficos, entre outros componentes que integram as interfaces digitais, assim como a própria morfologia e condições de tempo/espço de uso dos computadores e dispositivos análogos, produzem sentidos que impactam de modo típico os processos de comunicação.

Considerando esses aspectos, importa avaliar os limites e potencialidades deste cenário para as dinâmicas de mediação jurídica. Para tanto, o próximo tópico examinará como as técnicas e os procedimentos tradicionais da mediação jurídica se reconfiguram quando transpostos para o ambiente virtual.

4 Mediação jurídica e interfaces digitais: dimensões técnicas e procedimentais

A mediação de conflitos constitui uma atividade complexa, que exige atenção a múltiplos aspectos, tanto ligados às subjetividades das relações interpessoais quanto às condições objetivas que as permeiam. Nesse sentido, o procedimento de mediação pressupõe a articulação de fatores relacionados ao contexto em que é realizado, ao comportamento das partes envolvidas e ao perfil do mediador, de modo a maximizar as chances de composição consensual. Todo esse processo deve observar os princípios éticos “da igualdade de oportunidades, da existência digna (ou solidariedade), da igual liberdade e da estabilidade consensual (democrática)” (Vasconcelos, 2008, p. 105).

O acolhimento das partes na mediação pressupõe a disponibilidade de um ambiente estruturado, capaz de prover segurança, receptividade e confiança, de modo que todos os envolvidos percebam igualdade de tratamento e disponham de liberdade para expressar suas perspectivas. Esse cuidado envolve a disposição física do espaço, a atenção à comunicação verbal e não verbal, bem como à postura do mediador, de modo a favorecer a escuta ativa, a compreensão mútua e a construção colaborativa de soluções.

Entende-se por escuta ativa o “processo por meio do qual se deixa a outra pessoa saber que você está prestando atenção, busca estimular as pessoas a ouvirem umas às outras, provocando a expressão das emoções”, considerando “de extrema relevância a linguagem corporal e falada” (Gimenez; Taborda, 2018, p. 209). Nesse sentido, Tartuce (2021, p. 255) observa que, na “escuta ativa, o mediador não só ouve, mas considera atentamente as palavras ditas e as mensagens não expressas verbalmente”.

A expressão corporal realiza-se sob condições ambientais que participam dialogicamente de sua expressividade. Os gestos, posturas e movimentos ocorrem em interação com o espaço, o tempo, os objetos e as pessoas ao redor (Merleau-Ponty, 1999). Assim, o ambiente deve favorecer a sensação de acolhimento indistinto. Salas amplas proporcionam maior conforto físico, evitam sensação de confinamento e permitem a disposição adequada de mesas e cadeiras, de modo a garantir visibilidade e proximidade equilibrada entre as partes, favorecendo a comunicação e a interação colaborativa durante a mediação.

As cores das paredes e objetos têm impacto psicológico: tons claros e neutros, como bege ou azul suave, tendem a reduzir a tensão, enquanto cores muito fortes podem gerar distração ou desconforto emocional (Heller, 2013). A iluminação deve ser adequada, preferencialmente natural, evitando sombras que possam causar sensação de insegurança; quando artificial, deve ser uniforme e não agressiva aos olhos.

Mobiliário, incluindo mesas e cadeiras, deve ser confortável e disposto de forma que não crie barreiras físicas entre os participantes; mesas redondas ou ovais são recomendadas, pois facilitam a visualização de todos e promovem uma sensação de igualdade, evitando hierarquias implícitas. Objetos pessoais, quadros ou decoração excessiva devem ser evitados, de modo a não desviar a atenção ou transmitir mensagens subliminares de poder ou preferência.

A comunicação do mediador deve ser clara, objetiva e empática. O tom de voz calmo e pausado transmite serenidade e controle da situação, enquanto a escolha cuidadosa de palavras evita interpretações hostis ou confrontativas. A escuta ativa é fundamental, incluindo a reformulação do que foi dito pelas partes para assegurar compreensão mútua, assim como facilitação do diálogo entre elas (Fischer, 2005, p. 51).

A comunicação não verbal, como expressões faciais, gestos e postura corporal, desempenha papel central: braços descruzados, contato visual adequado e inclinação levemente voltada para os interlocutores sinalizam atenção e abertura; por outro lado, sinais de impaciência ou desinteresse podem minar a confiança das partes. Como destacado por Leme (2018, p. 70), “a comunicação não verbal e a escuta do corpo têm uma participação importante na escuta ativa”.

O mediador deve equilibrar autoridade e empatia, demonstrando confiança por meio de estratégias como a síntese de argumentos, o reconhecimento de emoções e a neutralização de agressividades verbais, bem como, a postura corporal ereta e o comportamento equilibrado, além de evitar manifestações emocionais exageradas ou impulsivas, contribuem para reuniões colaborativas, que reforçam a imparcialidade e a autoridade ética do mediador (Gonçalves, 2020, p. 45-47).

Quando a mediação transita para o meio eletrônico surgem aspectos específicos que exigem atenção. Decerto, os meios de comunicação digital conferem maior acessibilidade, economia de tempo e recursos, bem como a possibilidade de registrar o histórico de comunicações sistematicamente. Ademais, aplicativos facilitam a participação de partes em diferentes localidades e viabilizam compartilhamento de documentos e informações em tempo real.

Para Nunes e Malone (2021), a evolução de ferramentas tecnológicas transcendeu a aplicação instrumental e converteu a tecnologia em instituição que merece o mesmo respeito que um conjunto de normas fundamentais do modelo constitucional. Assim, cabe pensar a tecnologia lastreada em uma governança de análise focada no seu impacto social, com design direcionado ao cidadão e à solução de seus conflitos, no qual modelos algorítmicos promovam confiança e segurança, transparência, *accountability* (prestação de contas e responsabilização) e respeito à dignidade da pessoa humana.

Por outro lado, a comunicação por meio de computadores em rede (o que popularmente se convencionou chamar de “espaço digital”) apresenta restrições significativas. A percepção de nuances emocionais e sinais não verbais fica reduzida aos limites técnicos de câmera e tela, de microfones e caixas de som, o que pode dificultar a identificação de tensões ou resistências. Questões como falhas de conexão, ruídos de áudio ou parâmetros de *software* podem interromper o fluxo comunicativo. Além disso, a sensação de distanciamento pode reduzir o engajamento das partes e comprometer a construção de confiança, fundamental para a mediação.

Nesse sentido, a transposição da mediação tradicional para o meio digital, por meio das chamadas ODRs, implica repensar os elementos estruturantes do procedimento, pois, se, no contexto presencial, o espaço físico, a comunicação interpessoal e a postura do mediador são determinantes, no meio digital isso não é diferente, ainda que tais fatores assumam novas características.

Tal mudança sobressai a importância de tratamentos de conflitos mais modernos, de forma coerente e adequada à realidade atual (Wambier, 2019, p. 303), o redimensionamento de demandas para o aproveitamento de soluções alternativas (Andrade, Marcacini, 2017, p. 599), viabilizando o acesso à justiça por meio da tecnologia. Nessa ótica, ganha força a união entre as práticas adotadas pelos MASC e a tecnologia, não especificando o uso de uma plataforma específica, mas, sim o uso intencional de tecnologia da informação.

No Brasil, destaca-se a ferramenta de negociação “Consumidor.gov” idealizada pelo governo federal para promover o diálogo direto entre clientes e empresas (Wambier, 2019). A pesquisa demonstrou que, a partir das diretrizes estabelecidas pelo CNJ, os Tribunais de Justiça, o Ministério Público e a Procuradoria Geral da União têm implementado plataformas digitais com acesso à comunidade para solução consensual de conflitos.

Enquanto, no ambiente presencial, o espaço físico é cuidadosamente planejado em termos de forma, iluminação, cores, mobiliário e disposição, no contexto das ODRs esse cuidado se manifesta de outras formas: nos atributos técnicos que compõem a plataforma digital (*hardware* e *software*), nos espaços físicos em que se encontram as partes conectadas e na forma como esses ambientes são reciprocamente percebidos.

Cumprir destacar, contudo, que as ODRs não pressupõem necessariamente o uso de webconferência. Como reconhece a Resolução CNJ nº 358/2020, os métodos de solução consensual de conflitos em ambiente digital podem ocorrer tanto por meios síncronos (videoconferências, chamadas de áudio) quanto por meios assíncronos (mensagens, formulários eletrônicos, chats). Essa perspectiva também é adotada no plano internacional pelas UNCITRAL *Technical Notes on Online Dispute Resolution* (2016), que apontam para a diversidade de formatos e recursos tecnológicos possíveis. Assim, a videoconferência constitui uma das ferramentas disponíveis, recomendada em situações que demandam maior interação interpessoal, mas não uma condição necessária para a efetivação da ODR.

Em ambientes de ODR’s, para que as partes se sintam seguras e em igualdade de condições, o design da interface deve ser intuitivo, acessível e funcional. Aspectos como estabilidade da conexão, recursos de compartilhamento de documentos e, no caso de comunicação síncrona, a qualidade de áudio e vídeo e a possibilidade de salas privadas (*breakout rooms*) assumem relevo, na medida em que os atributos do *layout* da plataforma impactam a sensação de acolhimento e imparcialidade na ODR.

Na ODR síncrona, os aspectos inerentes ao meio digital, como limitações de vídeo e áudio, participam da comunicação. Assim, a comunicação não verbal sofre limitações e é substituída por técnicas de confirmação para tentar compensar a ausência de sinais corporais plenos. Portanto, na comunicação digital, a postura do mediador deve observar códigos típicos deste contexto.

A aparência visual transmitida pela câmera toma o lugar da impressão causada pela vestimenta e postura presencial, chamando atenção para o enquadramento da câmera, iluminação pessoal e o fundo exibido. O comportamento on-line deve contemplar a gestão de recursos tecnológicos de interação, como enquetes, quadros virtuais ou compartilhamento de tela.

A atuação do mediador, assim como a das partes, se entrelaça com aquilo que a imagem representa em termos de domínio e familiaridade que cada sujeito experimenta sobre a tecnologia utilizada. Nas últimas décadas, a popularização das TDICs, especialmente a telefonia móvel, tem sido acompanhada de uma leitura predominantemente “customizada” e, portanto, individualista sobre esses artefatos.

O telefone celular é apropriado como uma extensão da identidade (Turkle, 2011), de modo que o vínculo subjetivo com o dispositivo se estende da leitura utilitária às dimensões afetivas e simbólicas. A apropriação tecnológica se realiza como prática social, marcada por usos criativos, mas também por processos de distinção e privatização do objeto técnico (Lemos, 2009).

O poder de acesso à informação e, simultaneamente, de sua disponibilidade, adquire uma aura de domínio voltado ao atendimento de expectativas individuais e personalizadas. Tal condição pode introduzir, no âmbito da ODR, um potencial *déficit* na percepção de igualdade entre as partes em conflito, fortalecendo assimetrias, na medida em que cada uma tende a vivenciar a tecnologia como algo vinculado e comprometido consigo. Esse fenômeno se relaciona com às chamadas *bolhas informacionais*, nas quais os indivíduos passam a ter acesso preferencial a conteúdos que reforçam suas próprias expectativas, crenças e padrões de consumo (Pariser, 2012; Sunstein, 2017).

O acolhimento indistinto das partes deve se traduzir na garantia de igualdade de condições digitais: assegurar que todos tenham equipamentos adequados, conexão suficiente e compreensão do funcionamento da plataforma. Nesse sentido, cumpre considerar que a realidade brasileira, em termos de conectividade significativa, aponta para problemas estruturais relevantes.

Segundo estudo realizado pelo Cetic.br (2024), o retrato brasileiro revela assimetrias em termos de conectividade significativa, entendida como o conjunto de condições que permite ao indivíduo utilizar a *internet* de forma eficaz, garantindo acesso a informações, serviços e oportunidades de participação digital plena. O conceito não se limita à posse de um dispositivo ou à mera disponibilidade de conexão, mas considera também a qualidade da conexão, a adequação dos equipamentos, a frequência de uso e a capacidade de realizar atividades essenciais *on-line*. Segundo o estudo, apenas 22% da população brasileira apresenta conectividade significativa, enquanto uma parcela expressiva enfrenta barreiras que vão desde a baixa velocidade de conexão até a falta de competências digitais adequadas para o uso pleno das plataformas *on-line*.

Este quadro indica que, em termos de implementação e uso das tecnologias voltadas à ODR, é necessário agir com cautela, sob pena retroceder na garantia de acesso à justiça. Nesse aspecto, é fundamental observar as questões relacionadas à transformação do tempo e do espaço, ultrapassando conceitos de manhã-tarde-noite, para promover a ininterrupta conectividade dos usuários em tecnologias, notadamente as de comunicação, redimensionando a presença física em presença virtual (interligada, porém diversa ou distante), firmada a partir de cargos ou reputações, com base em critérios de confiabilidade (Martins, 2022, p. 103).

É justamente nesse aspecto, relacionado ao avanço das ferramentas de tecnologia e transformação social, que Lóssio (2022), ao referir-se ao Professor Miguel Reale, sugere a atualização da sua teoria tridimensional do Direito para

teoria pentadimensional do Direito, na qual caberia incluir os elementos tempo e espaço.

Assim, as ODRs apresentam características que recomendam seu uso em áreas ou tipos de conflitos que não demandem cuidados intensivos relacionados à escuta ativa, à leitura de fatores comportamentais ou à consideração de aspectos ambientais relevantes para a mediação. Do contrário, corre-se o risco de reduzir a complexidade das interações humanas a um processo inadequado em termos de potencial transformador da mediação, reproduzindo-se desigualdades no acesso à justiça.

5 Considerações finais

O estudo evidenciou que a mediação jurídica, enquanto meio adequado de solução de conflitos, encontra nas interfaces digitais tanto oportunidades de ampliação quanto desafios de efetividade, no que tange à promoção do acesso à justiça.

Como demonstrado, o percurso histórico do acesso à justiça no Brasil busca continuamente por mecanismos céleres, acessíveis e eficazes, tendo na mediação, presencial ou digital, uma estratégia relevante para a democratização do sistema.

De fato, as interfaces digitais podem reduzir custos, ampliar a acessibilidade geográfica e favorecer a celeridade processual.

Contudo, sob determinados aspectos, impõem limites operacionais que não podem ser ignorados, como a redução da percepção de sinais não verbais, a dependência da qualidade da conexão e a desigualdade no acesso a equipamentos adequados, fatores que podem comprometer a isonomia entre as partes e a própria legitimidade do procedimento.

Ademais, a mediação tecnológica deve ser compreendida como uma instância comunicacional que molda percepções, discursos e interações.

Nesse sentido, a atenção ao design das plataformas, à clareza da linguagem e ao preparo técnico e ético do mediador constituem condições básicas para que a mediação digital não se converta em mera reprodução de assimetrias sociais sob novas estruturas tecnológicas.

Portanto, a incorporação das ODRs ao cenário jurídico brasileiro deve ser conduzida com cautela e critérios, priorizando contextos nos quais os ganhos de eficiência tecnológica não comprometam a qualidade da escuta, a construção da confiança e a efetiva participação das partes.

Assim, será possível reconhecer à mediação digital condições para cumprir sua função transformadora, promovendo o acesso à justiça de forma inclusiva, democrática e sensível às complexidades humanas.

Referências

ALLEN, Steve. Television in the United States: references & edit history. *Britannica*, 2019. Disponível em: <https://www.britannica.com/art/television-in-the-United-States/additional-info>. Acesso em: 4 set. 2025.

ANDRADE, Henrique dos Santos; MARCACINI, Augusto. Os novos meios alternativos ao judiciário para a solução de conflito, apoiados pelas tecnologias da informação e comunicação. *Revista de Processo: RePro*; São Paulo; Revista dos Tribunais, v. 42, n. 268, p. 587-612, jun. 2017.

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda; MARTINS, Maria Helena Pires. *Filosofando: introdução à filosofia*. São Paulo: Moderna, 1986.

AUSTIN, John Langshaw. *Quando dizer é fazer*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.

BERNARDES, Livia Heringer Pervidor; CARNEIRO, Yandria Gaudio. As ondas de acesso à justiça de Mauro Cappelletti e o acesso transacional à justiça. *Anais do III Congresso de Processo Civil Internacional*, Vitória, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/processocivilinternacional/article/view/26039>. Acesso em: 14 ago. 2022.

BETKER, Michael R.; FERNANDO, John S.; WHAVEN, Shaun P. The History of the microprocessor. *Bells Labs Technical Journal*, 1997. Disponível em: https://memorial.bellsystem.com/pdf/bell_labs_journals/bell_labs_technical_journal_autumn_1997_3.pdf. Acesso em: 4 set. 2025.

BONAVIDES, Paulo. *Curso de direito constitucional*. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 25 ago. 2025.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

BRASIL. *Emenda constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004*. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

BRASIL. *Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989*. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

BRASIL. *Lei nº 7.913, de 7 de dezembro de 1989*. Dispõe sobre a ação civil pública de responsabilidade por danos causados aos investidores no mercado de valores mobiliários. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7913.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

BRASIL. *Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990*. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

BRASIL. *Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 14 ago. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. e rev. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988.

CETIC.Br. Centro de estudos para o desenvolvimento da sociedade da informação. *Conectividade significativa: propostas para medição e o retrato da população no Brasil*. São Paulo: NIC.br, 2024. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos_setoriais-conectividade_significativa.pdf. Acesso em: 10 set. 2025.

CHM. Computer History Museum. Birth of the Computer: ENIAC. *In: Revolution: The First 2000 Years of Computing*. 2022. Disponível em: <https://www.computerhistory.org/revolution/birth-of-the-computer/4/78>. Acesso em: 4 set. 2025.

FACCHINI NETO, Eugênio. ADR (alternative dispute resolution) – meios alternativos de resolução de conflitos: solução ou problema? *Direitos Fundamentais & Justiça*, ano 5, n. 17, p. 118-141, out./dez. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.30899/dfj.v5i17.351>. Acesso em: 13 jan. 2025.

FISCHER, Roger. *Como chegar ao sim*: negociação de acordos sem concessões. Trad. Vera Ribeiro & Bruce Patton. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet; TABORDA, Alini Bueno dos Santos. A escuta ativa e a alteridade como pressupostos para a liberação do perdão pela mediação. *Revista em Tempo*, v. 16, n. 1, p. 206-222, fev. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.26729/et.v16i01.2418>. Acesso em: 25 ago. 2025.

GONÇALVES, Jéssica. *Cadernos da ESMESC*. Mediação e conciliação: tópicos selecionados de mediação e conciliação. Florianópolis: Emais, 2020.

GONÇALVES, Wilson José. *Comunicação jurídica*: perspectiva da semiótica. Campo Grande: UCDB, 2002.

HARFORD, Tim. O que levou o teclado QWERTY, mesmo mais lento, a se tornar tão popular no mundo. *BBC News Brasil*, 24 abr. 2019. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-48043045> Acesso em: 4 set. 2025.

HELLER, Eva. *A psicologia das cores*: como as cores afetam a emoção e a razão. Trad. Maria Lúcia Lopes da Silva. São Paulo: Gustavo Gili, 2013.

HISTORIC FILMS STOCK FOOTAGE ARCHIVE. *This day in history*: august 12 - IBM personal computer released (1981). Disponível em: <https://youtu.be/VslekqIXDo> Acesso em: 4 set. 2025.

JOHNSON, Steven. *Cultura da interface*: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar. Trad. Maria Luísa X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

KUHN, Thomas. *A estrutura das revoluções científicas*. Trad. Beatriz Vianna Boeira e Nelson Boeira. 12. ed. São Paulo: Perspectiva, 2013.

LANDAU, Valerie; CLEGG, Eileen; ENGELBART, Douglas. *The Engelbart hypothesis*: dialogs with Douglas Engelbart. California: NextNow Collaboratory NextPress Berkeley, 2009.

LEME, Elvira Maria. Comunicação não-verbal e ferramentas somáticas na solução de conflitos jurídicos: mediação mediada pelo corpo. SEMOC – Semana de Comunicação, 21., 2018, Salvador. *Anais...* Salvador: Universidade Católica do Salvador, 2018. p. 64-70. Disponível em: <https://ri.ucsal.br/handle/prefix/1029>. Acesso em: 25 jul. 2025.

LEMOS, André. *Cibercultura*: tecnologia e vida social na cultura contemporânea. 6. ed. Porto Alegre: Sulina, 2009.

LÓSSIO, Claudio Joel Brito. *O direito e o ciberespaço*. São Paulo: JusPodivm, 2022.

MARCUS, Aaron. Cross-cultural user-interface design for work, home, play, and on the way. *SIGDOC '01: proceedings of the 19th annual international conference on Computer documentation*, p. 221-222, oct. 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/501516.501560>. Acesso em: 6 set. 2025.

MARTINO, Luis Mauro Sá. *Teoria da comunicação: ideias, conceitos e métodos*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

MERLEAU-PONTY, Maurice. *Fenomenologia da percepção*. Trad. Carlos Alberto Ribeiro de Moura. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Trad. Magda França Lopes. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2012.

NUNES, Dierle. MALONE, Hugo. Virada tecnológica no direito processual e etapas do emprego da tecnologia no direito processual. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro (Coods.). *Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual*. Salvador: JusPodivm, 2021.

PARISER, Eli. *O filtro invisível: o que a internet está escondendo de você*. Trad. Maria Helena Silveira de Oliveira. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2012.

SCIENCE HISTORY INSTITUTE. *Gordon E. Moore*, 2022. Disponível em: <https://www.sciencehistory.org/education/scientific-biographies/gordon-e-moore/>. Acesso em: 6 set. 2025.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de conflitos: da teoria à prática*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

SUNSTEIN, Cass Robert. *Republic: divided democracy in the age of social media*. Princeton: Princeton University Press, 2017.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

TURKLE, Sherry. *Alone together: why we expect more from technology and less from each other*. New York: Basic Books, 2011.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. Inteligência artificial e sistema multiportas: uma nova perspectiva de acesso à justiça. *Revista de Processo. RePro*, São Paulo, Revista dos Tribunais, v. 1000, p. 301-307, fev. 2019.

FLUXO EDITORIAL:

- Data de submissão: 29 set. 2025
- Data de aprovação: 27 maio 2026
- Data de publicação: 24 jun. 2026

- Avaliação: por pares dupla-anônima
- Pareceristas: 2 (dois)
- Editor Chefe: José Carlos Francisco