

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Programa de Pós-Graduação em Letras

Zelinda Maria Albuquerque Pinheiro

**A DISCURSIVIDADE DO GÊNERO RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE
CONFLITOS ONLINE:
possibilidades e panorama no âmbito do judiciário brasileiro**

Belo Horizonte
2022

Zelinda Maria Albuquerque Pinheiro

**A DISCURSIVIDADE DO GÊNERO RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE
CONFLITOS ONLINE:
possibilidades e panorama no âmbito do judiciário brasileiro**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, na linha Linguagem e enunciação: interações sociais e práticas discursivas, como requisito parcial para obtenção do título de doutorado.

Orientadora: Profa. Dra. Daniella Lopes Dias Ignácio Rodrigues

Área de concentração: Linguística e Língua Portuguesa

Belo Horizonte

2022

FICHA CATALOGRÁFICA

Elaborada pela Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

P654d Pinheiro, Zelinda Maria Albuquerque
A discursividade do gênero resolução consensual de conflitos online: possibilidades e panorama no âmbito do Judiciário brasileiro / Zelinda Maria Albuquerque Pinheiro. Belo Horizonte, 2022.
159 f. : il.

Orientadora: Daniella Lopes Dias Ignácio Rodrigues

Tese (Doutorado) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Letras

1. Direito - Linguagem. 2. Resolução de conflitos - Brasil. 3. Solução de conflito. 4. Mediação (processo civil). 5. Análise do discurso. 6. Linguagem - Aspectos sociais. 7. Discussões e debates. 8. Enunciação (Linguística). I. Rodrigues, Daniella Lopes Dias Ignácio. II. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Letras. III. Título.

SIB PUC MINAS

CDU: 800.852

Ficha catalográfica elaborada por Elizângela Ribeiro de Azevedo - CRB 6/3393

Zelinda Maria Albuquerque Pinheiro

**A DISCURSIVIDADE DO GÊNERO RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE
CONFLITOS ONLINE:
possibilidades e panorama no âmbito do judiciário brasileiro**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, na linha Linguagem e enunciação: interações sociais e práticas discursivas, como requisito parcial para obtenção do título de doutorado em Linguística e Língua Portuguesa.

Área de concentração: Linguística e Língua Portuguesa

Profa. Dra. Daniella Lopes Dias Ignácio Rodrigues - (Orientadora)

Prof. Dr. Hugo Mari - PUC Minas (Examinador)

Profa. Dra. Juliana Alves Assis - PUC Minas (Examinadora)

Prof. Dr. Lean Ferreira Araújo - Cesmac/Maceió (Examinador)

Profa. Dra. Edileine Vieira Machado da Silva - Cesmac/Maceió (Examinadora)

Belo Horizonte, 13 de maio de 2022.

DEDICATÓRIA

A Deus, pelo dom da vida.

À minha mãe, minha fortaleza, meu exemplo de superação. Com quem aprendi a importância de estudar, por ser minha maior incentivadora e me inserir desde muito cedo no ambiente da pesquisa e extensão, sempre comemorando junto as minhas conquistas e mostrando que com dedicação se pode fazer sempre mais.

A meu pai, *in memoriam*, que nunca mediu esforços para me dar o melhor em educação, que me ensinou o valor do suor do trabalho, com quem aprendi que a vida é dura e a gente tem que correr atrás com dignidade e honestidade.

À minha irmã, pela torcida e por sempre acreditar no meu potencial.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me dar forças e não me deixar desistir diante das dificuldades.

A minha mãe, pelo apoio incondicional e incentivo.

À PUC e ao CESMAC, que com o convênio firmado nos oportunizou chegar até aqui.

À Professora Daniella Lopes, pelas orientações, apoio e encorajamento nos momentos difíceis; pela oportunidade de aprender dentro e fora da sala de aula, com sua experiência profissional e pessoal. Tê-la como orientadora foi um privilégio pelo qual serei sempre grata, pois todo êxito que advenha desta Tese não teria sido possível sem suas contribuições e sem o respeito com que tratou este trabalho.

Ao Professor Hugo Mari, pela paciência e empenho nas disciplinas ministradas, pelo apoio e encorajamento para publicação dos trabalhos apresentados nas disciplinas e pela participação e importantes contribuições na Banca de Qualificação e Defesa.

À Professora Juliana Alves Assis, pelo reconhecimento do tema e suas contribuições em minha pesquisa; pela simplicidade ao ensinar conteúdos tão complexos nas aulas ministradas.

À Professora Sandra Cavalcante, pela forma leve e respeitosa com que conduziu a coordenação do DINTER; pelas contribuições das suas aulas para minha formação.

À Professora Jane Quintiliano e aos demais professores da PUC/MG, pela convivência respeitosa, construtiva e solidária, pela oportunidade de aprender.

Ao Professor Lean Ferreira Araújo, pela presença especial na Banca de Qualificação e Defesa e suas consequentes contribuições e reflexões sobre a aplicação, no que se refere ao enfoque jurídico voltado aos meios consensuais de resolução de conflitos; pela acolhida no percurso acadêmico e disponibilidade extremamente cordial.

À Professora Edileine Vieira Machado da Silva, coordenadora local do DINTER, pela paciência, comprometimento, zelo, incentivo e apoio em todos os momentos.

RESUMO

Esta tese trata da análise da configuração e do funcionamento discursivo dos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos pelos meios virtuais no âmbito do Judiciário brasileiro. A pesquisa leva em consideração o gênero discursivo como prática sócio-histórica que se compõe como atividade para atuar sobre o mundo, conforme teoria bakhtiniana. O estudo foi desenvolvido por meio de técnica de pesquisa de compilação, de natureza qualitativa e descritiva. Os procedimentos metodológicos foram: i) averiguação, em manuais de Conciliação, de práticas discursivas de métodos consensuais de resolução de conflitos no âmbito do Judiciário brasileiro, passando pela observação de aspectos relacionados à constituição do discurso nas audiências *via online*, de acordo com as técnicas discursivas que são necessárias para um acordo e que devem ser utilizadas pelos conciliadores e pelas partes envolvidas nas audiências, tais como, o estabelecimento do *rapport*, a identificação de propostas implícitas, a escuta ativa e a validação dos sentimentos. (SALES, 2004; WARAT, 2004; WATANABE, 2003); ii) acompanhamento, com o consentimento das partes, de 13 audiências (*online*) do Centro Judiciário de Cidadania e Solução de Conflitos, do Tribunal de Justiça de Alagoas, para verificação da linguagem das partes envolvidas e do Conciliador, na tentativa de desvendar marcas identificadas em abordagem de conflitos em uma tela de computador, entre elas, o implícito e as determinações ideológicas. A pesquisa constatou possibilidades e panorama dos avanços tecnológicos no emprego de técnicas de soluções de conflitos por intermédio de plataformas. Entretanto, apesar desses avanços, a utilização de meios consensuais *online* pode dificultar a identificação de questões, interesses e sentimentos, tornando-se mais difícil estreitar os laços de confiança entre as partes envolvidas nos conflitos, como, por exemplo, a identificação de interesses e sentimentos que ocorre durante a maior parte do processo de mediação, especialmente nos casos referentes a questões familiares: o que está implícito no discurso dos envolvidos na dinâmica da Mediação. Portanto, não existe Mediação *online*, como sugerido pela legislação brasileira, pois o sistema informatizado tem a capacidade somente de regular, não trazendo, na maioria das vezes, respostas satisfatórias para um conflito de interesses, o que prejudica a concepção de resolução de litígio voltada para restauração das relações entre os envolvidos. O que existe é a Conciliação e a Negociação *online*, com seus aspectos relacionados à constituição do discurso nas audiências, com a adaptação das técnicas que são necessárias para o acordo.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos. Gênero do Discurso. TICs.

ABSTRACT

This thesis covers the analysis of the configuration and discursive functioning of Consensual Methods of Dispute Resolution through virtual means within Brazil's Judiciary. The research takes into account the discursive genre as a social-historical practice, which is an activity to act on the world, according to Bakhtin's theory. The study was developed using compilation research techniques of qualitative and descriptive nature. The methodological procedures were: i) investigation, in Resolution handbooks, of discursive practices of consensual methods of dispute resolution within the Brazilian Judiciary, including the observation of aspects related to the constitution of discourse in online hearings, according to the discursive techniques that are necessary for resolution, and that must be used by conciliators and parties involved in the hearings, such as the establishment of rapport, the identification of implicit proposals, active listening and the validation of feelings. (SALES, 2004; WARAT, 2004; WATANABE, 2003); ii) monitoring, with parties' consent, of 13 (online) hearings in the Judiciary Center of Citizenship and Dispute Resolution (Centro Judiciário de Cidadania e Solução de Conflitos), from the Court of Justice of Alagoas (Tribunal de Justiça de Alagoas), to verify the language used by the parties involved and the Conciliator, attempting to unravel identified marks in approaching disputes on computer screens, among them, the implicit and ideological determinations. The research found possibilities and an overview of technological advances in the use of dispute resolution techniques through platforms. However, despite these advances, the use of online consensual means can make it difficult to identify issues, interests and feelings, making it harder to strengthen the bonds of trust between the parties involved in conflicts, such as, for example, the identification of interests and feelings that occur during most of the mediation process, especially in cases with family issues: what is implicit in the discourse of those involved in the dynamics of Mediation. Therefore, online Mediation does not exist, as suggested by Brazilian legislation, because the computerized system has the ability to regulate only, not being able, in most cases, to provide satisfactory answers to a conflict of interests, which jeopardizes the concept of dispute resolution which aims to restore relationships among those involved. What exists is Online Conciliation and Negotiation, with its aspects related to the constitution of the speech in hearings, with the adaptation of the techniques that are necessary for the resolution.

Key words: Conflict Mediation. Speech Genre. ICTs.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AD – Análise do Discurso

ADR – Resolução Alternativa de Litígios

AGU – Advocacia-Geral da União

Cejusc – Centro Judiciário de Cidadania e Solução de Conflitos

CF – Constituição Federal

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CPC – Código de Processo Civil

CPD – Condições de produção do discurso

FD – Formação discursiva

FI – Formação ideológica

Icann – *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

MASCs – Métodos Adequados de Solução de Conflitos

MOL – Mediação Online

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

ODR – *Online Dispute Resolution*

PJE – Processo Judicial Eletrônico

PGU – Procuradoria Geral da União

Procon – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.

RPVs – Requisições de pequenos valores

Senacon – Secretaria Nacional do Consumidor

TICs – Tecnologias da informação e comunicação

Sirec – Sistemas informatizados para resolução de conflitos

TJ – Tribunal de Justiça

URDP – Resolução de controvérsias sobre nomes de domínio na internet (*Uniform Dispute Resolution Policy*)

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO DA PESQUISA.....	10
2	UMA PERSPECTIVA SOBRE A NATUREZA INTERACIONAL DA LINGUAGEM: condições de produção do discurso.....	17
2.1	GÊNERO DISCURSIVO COMO PRÁTICA SOCIAL E DISCURSIVA.....	26
3	LINGUAGEM E TECNOLOGIA: emprego da tecnologia no mundo globalizado.....	31
4	METODOLOGIA UTILIZADA PARA ELABORAÇÃO DA PESQUISA....	36
4.1	LINGUAGEM JURÍDICA E MÉTODOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO: natureza dos elementos presentes no discurso.....	39
4.2	CONTEXTUALIZAÇÃO DOS MÉTODOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	41
4.3	NATUREZA DOS ELEMENTOS PRESENTES NO DISCURSO.....	47
5	MIDIATIZAÇÃO E JUSTIÇA: práticas discursivas de métodos consensuais de resolução de conflitos.....	59
5.1	NOVOS RUMOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: linguagem, comunicação e tecnologia.	61
5.2	RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS: possibilidades, panorama e utilização prática no âmbito do judiciário brasileiro.....	66
5.2.1	Instrumentos tecnológicos em audiências consensuais de resolução de conflitos.....	72
5.2.1.1	<i>Algumas plataformas online para resolução consensual de conflitos.....</i>	73
6	RESOLUÇÃO DE CONFLITOS VIA WHATSAPP: o funcionamento linguístico-textual-discursivo do gênero.....	88
7	ALGUMAS CONCLUSÕES.....	134
	REFERÊNCIAS.....	141
	GLOSSÁRIO.....	151
	ANEXOS.....	154