

A DUPLA FACE DO CONFLITO: SUA CONSTRUÇÃO POSITIVA NA MEDIAÇÃO E SEUS BENEFÍCIOS

Glays F S Guerra¹

RESUMO

O presente relato de experiência reflexivo tem por objetivo dispor acerca das contribuições doutrinárias que tratam sobre a categoria conflito e a partir destes entendimentos pautar como as ações do Juizado de Conciliação de Betim coadunam com a sua visão positiva. Essa visão é vislumbrada primeiramente quando se compreende que o conflito pode ocorrer em qualquer processo de interação social, ou seja, é parte integrante das relações interpessoais ou intersubjetivas e, segundo, que é possível concebê-lo como fator de aprendizagem e de crescimento. A metodologia utilizada para cruzar a ideia de conflito sobre este viés se dá a partir da análise dos termos de avaliação preenchidos pelos mediados após os atendimentos prestados pelo Juizado, especialmente no tocante aos benefícios proporcionados pelo procedimento de mediação. Ante aos trabalhos executados por este serviço evidencia-se que o diálogo é a nota de importância, o afeto é a mola propulsora, a paz é motivadora na construção do acordo e, por fim, a porta aberta para que os mediados possam retornar diante de qualquer eventualidade, fortalece a confiança no procedimento.

Palavras-chave: Conflito. Mediação. Extensão

THE DOUBLE FACE OF CONFLICT: ITS POSITIVE BUILDING IN MEDIATION AND ITS BENEFITS

ABSTRACT

The present reflective experience report aims to provide about the doctrinal contributions that deal with the category conflict and from these understandings guide how the actions of the Betim Conciliation Court fit with its positive view. This view is glimpsed first

¹ Professora de Direito da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Graduada em Direito e Serviço Social pela PUCMG. Mestre em Direito Comunitário e Direito de Integração. Coordenadora do Juizado de Conciliação da PUC Minas Betim. Direito/Betim. E-mail: glaysg@yahoo.com.br
<http://periodicos.pucminas.br/index.php/sinapsemultipla>

when it is understood that conflict can occur in any process of social interaction, that is, it is an integral part of interpersonal or intersubjective relationships and, secondly, that it can be conceived as a learning and growth factor. The methodology used to cross the idea of conflict over this bias is based on the analysis of the evaluation terms filled out by the mediators after the court services, especially regarding the benefits provided by the mediation procedure. From the work performed by this service, it is evident that dialogue is the note of importance, affection is the driving force, peace is motivating in the construction of the agreement and, finally, the opens door for the mediated to return before any eventuality, builds confidence in the procedure.

Keywords: Conflict. Mediation. Extension.

1. INTRODUÇÃO

Numa realidade histórico-cultural, na qual a judicialização do conflito impera, o objetivo deste relato de experiência consiste, num primeiro plano, apresentar as compreensões doutrinárias acerca da categoria conflito e, posteriormente, estabelecer um link com o seu lado positivo, utilizando como parâmetro os atendimentos realizados pelo Juizado de Conciliação que adota o instituto da mediação, como procedimento padrão.

Empós as colocações preliminares, evidencia-se que o conflito é considerado do ponto de vista doutrinário como sendo um fato social, fazendo-se presente em qualquer tipo de arranjo societário, dos mais simples aos mais complexos e se manifestam nos fatos corriqueiros da vida.

Porém, o conflito apresenta uma dupla face, uma *negativa* que se manifesta no desencadeamento de ações que neutralizam, ferem (de modo a causar danos físicos ou psicológicos), ou, impulsionam ações de fuga, revelando, portanto, o seu lado mais nocivo e amargo.

Lado outro, sua face *positiva* pode ser vislumbrada, quando se compreende que o conflito pode ocorrer em qualquer processo de interação social, sendo, deste modo, parte integrante das relações interpessoais ou intersubjetivas. A esta ideia associa-se, também, o fato do conflito ser ponte para a aprendizagem e crescimento.

Nesta direção, entende-se que a forma como se manuseia o conflito pode suscitar uma concepção negativa ou positiva e, ao alinhá-lo a uma concepção positiva, o conflito pode contribuir para uma gestão construtiva da diferença, tornando, assim, a vida das pessoas

envolvidas melhor.

E com fundamento nesse último entendimento que as ações do Juizado de Conciliação de Betim se desenvolvem. O público do Juizado consiste em casais em processo de ruptura conjugal. De forma que para o desenvolvimento do tema foi feito um cruzamento das ideias doutrinárias acerca da categoria “conflito” com a análise dos termos de avaliação preenchidos pelos mediados, após os atendimentos prestados pelo Juizado, especialmente no tocante aos benefícios proporcionados pelo procedimento de mediação.

2. DESENVOLVIMENTO

Em exame à realidade social, observa-se que o ser humano apresenta categoricamente uma tendência a viver coletivamente. Essa convivência coletiva é examinada pela sociologia sob três modalidades, a saber: agregações, categorias e grupos, propriamente ditos.

Dressler e Willis (1980, p. 167) prelecionam que as agregações consistem num “número de pessoas que possam estar fisicamente próximas umas das outras em um determinado momento”. Por exemplo: várias pessoas sentadas na sala de espera aguardando audiências não formam um grupo.

Na visão destes autores, as categorias reúnem um número qualquer “de pessoas que possuem características especiais em comum” (DRESSLER; WILLIS, 1980, p. 168), à guisa de exemplo, as pessoas que se associam em torno de um Órgão de Fiscalização do Exercício Profissional (OAB) não formam um grupo e, sim uma categoria.

Diferente disso, o grupo “[...] consiste de um número de indivíduos que compartilham de um mesmo sentido de relacionamento como consequência de suas interações ou por terem se relacionado uns com os outros [...]” (DRESSLER; WILLIS, 1980, p. 168). A família, por sua vez, forma um grupo, porque os seus membros interagem², se relacionam, daí a existência de um processo de interação social.

Com apoio nessa colocação, é possível dizer que o relacionamento é o fio condutor do processo de interação social, assim, as pessoas que se encontram numa relação de agregados podem se tornar um grupo, mesmo que de maneira transitória, como um grupo pode deixar de sê-lo.

Desta forma, para que haja um grupo é imprescindível a existência de um liame, um fato

² Etimologicamente a categoria interagir significa: Agir afetando e sendo afetado por outro. Ter diálogo, comunicação (com outro) em dada situação, relacionar-se. (HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. Minidicionário Houaiss da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. p. 429).

que as reúnam mesmo que momentaneamente, na qual a ação de um de seus membros afetará as ações do outro e vice e versa e, essas ações se materializam através da comunicação.³

Na inter-relação dos indivíduos como membros de um grupo, Dressler e Willis (1980, p. 176) assinalam a existência de “[...] três processos básicos de interação social: a cooperação, a competição e o conflito”. A cooperação ocorre, “quando duas ou mais pessoas estão trabalhando juntas visando atingir objetivos que serão mutuamente benéficos para todos interessados”.

A competição se revela “[...] quando dois ou mais indivíduos estão tentando obter a posse de alguma coisa que não existe em quantidades disponíveis suficientes para satisfazer a todos” (DRESSLER; WILLIS, 1980, p. 177).

O conflito, por sua vez, se manifesta “[...] quando dois ou mais indivíduos estão empenhados em ferir, causar danos ou destruir um ao outro” (DRESSLER E WILLIS, 1980, p. 180).

De outra parte, Rosa (2001, p. 77) preleciona que na teoria sociológica, a vida social envolve dois grandes tipos de processos de interação, a uma, a cooperação que se volta para aglutinar ou associar as pessoas nos diversos grupos sociais e a duas, a competição e o conflito que, por sua vez, representam processos dissociativos “[...] tendentes a afastar ou reduzir a interação grupal [...]”.

Sendo que:

[...] os mais importantes dos processos dissociativos, ou de afastamento, segundo os autores consagrados, são os processos de competição e de conflito. Aquele, mais geral, presente em caráter constante na vida social, impessoal, sem que identifiquem propriamente os “adversários”. Este se apresenta como um grau mais agudo daquele, em que se identificam os “adversários”, portanto pessoal, intermitente. (ROSA, 2001, p. 77).

Em observação ao tratamento dado pelo autor em relação às categoriais - competição e conflito, estas são vislumbradas como categorias distintas, eis que a competição se caracteriza por ser “inconsciente, impessoal e contínua”, enquanto o conflito é “consciente, pessoal e intermitente” (ROSA, 2001, p. 78).

Ainda, distinguindo ambas as categorias, Koenig ensina que “[...] a competição determina a posição que um indivíduo ocupa na comunidade, isto é, sua distribuição espacial,

³ “[...] é importante lembrar que a linguagem é um dos principais fatores geradores e mantenedores de conflitos. Formas de comunicação verbais ou não-verbais – como expressões faciais e posturas corporais – podem despertar sentimentos de ódio, rejeição, medo, raiva e ameaça, que, se endossados por valores e práticas culturais, poderão gerar as mais variadas reações, que vão desde o recolhimento até a violência, tornando a comunicação o grande vilão da história.” (MUSZKAT, 2008, p. 62).

o conflito determina o seu lugar na sociedade, o seu status no sistema social”. (KOENIG, *apud* ROSA, 2001, p. 78).

O conflito é consciente porque “[...] envolve a comunicação direta entre os oponentes” (ROSA, 2001, p. 78), na qual há a identificação dos atores e, não é contínuo, porque apresenta interrupções temporárias.

Rosa contempla Coser (2001, p. 77/78), nas considerações de que o conflito compreende: “[...] uma luta a respeito de valores ou pretensões a posições, a poder ou a recursos que não estão ao alcance de todos, em que os objetivos dos oponentes, ou “adversários”, são neutralizar, ferir ou eliminar os rivais”. O conflito, como se observa, tem suas raízes fincadas no processo de interação social, no convívio contínuo e diário no interior dos mais diversos microsistemas, tais como: no ambiente familiar, escolar, comunitário e organizacional.

Considerado sob essa perspectiva, o conflito é um fato social, fazendo-se presente em qualquer tipo de arranjo societário, dos mais simples aos mais complexos e se manifestam nos fatos corriqueiros da vida.

O conflito, por vezes, é inevitável, ou seja, é uma consequência indelével de diferenças de interesses, expectativas, metas e objetivos que se divergem ou, até mesmo, se mostram como sendo incompatíveis em relações insatisfatórias estabelecidas entre duas ou mais pessoas.

Ao trazer a ideia de que o conflito é inerente ao corpo societário, à forma de examiná-lo pode ser revestida de uma natureza negativa ou positiva, a depender do curso que os atores envolvidos tomarem em relação ao mesmo.

O conflito trilhará pelo lado negativo, quando desencadear ações que neutralizem, ferem (de modo a causar danos físicos ou psicológicos), ou, impulsionem ações de fuga, revelando, portanto, o seu lado mais nocivo e amargo.

Por outro enfoque, sua face positiva pode ser vislumbrada, quando se compreende que o conflito pode ocorrer em qualquer processo de interação social, ou seja, como parte integrante das relações interpessoais ou intersubjetivas, pois “falar de conflito é falar de vida” (SAMPAIO e BRAGA NETO, 2007, p. 24). A esta ideia associa-se, também, o fato do conflito servir como ponte para a aprendizagem e o crescimento.

Nesta direção, entende-se que a forma como se manuseia o conflito pode suscitar uma concepção negativa ou positiva e, ao alinhá-lo a uma concepção positiva, o conflito pode contribuir para uma gestão construtiva da diferença, tornando, assim, a vida das pessoas envolvidas melhor.

O conflito como parte integrante e possível do entrelaçamento dos fios das inter-relações

dos indivíduos, pode expressar posicionamentos diferenciados em relação a uma mesma temática; sejam em relação às expectativas, valores, crenças, interesses em que cada um alimenta em relação ao outro, tudo isso gestado no interior do processo de interação social.

Com fundamento nesta concepção teórica foi realizado junto ao Juizado de Conciliação sediado pela PUC Minas Betim, um levantamento de um conjunto de questões acerca da satisfação do público alvo em relação aos serviços prestados pelo Juizado.

Impende observar que o Juizado de Conciliação, vem de longa data, desenvolvendo suas atividades com foco em atendimentos aos casais que desejam romper suas relações. O rompimento das relações conjugais normalmente se constitui num processo de dolorimento para ambas as partes e carrega consigo questões de natureza subjetiva, permeadas pelas emoções, bem como as de natureza objetiva que são traduzidas em alimentos, direito de convivência com os filhos, partilha de bens móveis ou imóveis, entre outros interesses e necessidades que emergem no percurso dos atendimentos. Este trabalho é executado utilizando-se do procedimento da mediação.

A mediação é pautada, em sua essencialidade, no interesse dos mediados em resolverem os seus conflitos de modo amigável, calcada na premissa de que se é possível examinar o conflito de maneira positiva a fim de que seja factível gerenciar o rompimento do casamento de forma construtiva e saudável para todos os envolvidos. Não é fácil, mas é possível, sendo esta a missão do Juizado.

Neste lançamento, com a finalidade de avaliar a missão do Juizado e, como dito alhures, os serviços prestados, ao final de cada atendimento foram fornecidos questionários de avaliação aos casais.

No percurso do ano de 2018, foram preenchidos 48 (quarenta e oito) questionários de pesquisa de satisfação com as perguntas, que se seguem: Pesquisa de Satisfação: 1. Como avaliavam o atendimento do mediador; 2. O mediador contribuiu para o resultado da mediação; 3. Se as partes envolvidas gostaram de participar da mediação; 4. Se a escolha do procedimento trouxe benefícios mútuos e se sim, quais foram; 5. Indique nas opções como tomou conhecimento do Juizado e, 6. Se os mediados indicariam o serviço à terceiros?

Com relação à primeira indagação registra-se que do total de questionários preenchidos, 81,25% avaliaram o atendimento do mediador como sendo atencioso, cuidadoso e competente, sendo que 16,7% não registraram sua avaliação, demonstrando, conseqüentemente, a satisfação dos mediados em relação ao serviço prestado pelo mediador.

No que se refere à participação do mediador no resultado da mediação, verifica-se que todos os mediados avaliaram de forma positiva a participação do mediador. Acredita-se que este posicionamento encontra-se diretamente relacionado à própria dinâmica da mediação, pois ao iniciar o procedimento, é dever do mediador dispor acerca dos princípios que regem a mediação, em especial: a voluntariedade, a escuta ativa, o respeito, a possibilidade de atendimento às partes em sessão individual, a imparcialidade, etc.

No tocante à proposição 3 (três), que trata da satisfação dos mediados em participarem do procedimento, verifica-se que 97,9% dos casais manifestaram o seu apreço quanto ao procedimento, enquanto 2,1% registraram não terem apreciado a mediação.

Quanto à indagação, se a mediação trouxe benefícios mútuos verifica-se o mesmo percentual já mencionado na questão anterior. Mister se faz ressaltar que o elenco de benefícios citados pelos mediados foram os mais diversos, dentre eles: a gratuidade; o diálogo, pacificação com temas que eram objeto de conflito, conhecimento e esclarecimento, acordo pré-estabelecido que resultou numa obrigação para ambas as partes, agilidade, celeridade, flexibilidade, obtenção do divórcio, decisão consciente, aprofundamento, serenidade, conclusão, resolver conflitos de forma tranquila.

O conjunto de benefícios supracitados se deve ao fato da mediação não adotar uma posição de adversariedade. Na mediação não há disputa, não há despautério, não há briga, visto ser função do mediador - aproximar os mediados e informá-los acerca da metodologia, atuando como um gestor do diálogo, proporcionando-lhes, conseqüentemente, um campo neutro de negociação.

No dizer sempre expressivo de Rosa (2001, p. 80) importa:

[...] assinalar que os instrumentos pelos quais se encaminham as soluções de conflito não se esgotam no litígio judicial. Isso é elementar. Basta que se atente para o fato de que tais situações de conflito também têm soluções nas sociedades pré-estatais, ou seja, naquelas em que o Estado ainda não se tenha institucionalizado. Os estudos antropológicos em todas as sociedades mais simples o demonstram claramente. Outra situação não poderia existir, sob pena da desintegração da vida social em tais grupos, que não persistiriam. Logo, a par com as instituições que permitem a solução judicial das situações conflitantes, outros modos de solução de conflitos existem e que absorvem, segundo alguns autores, a maioria dos conflitos existentes, resolvendo-os nos termos da acomodação necessária.

A teoria tem salientado quatro tipos de solução de conflitos pela acomodação, dos interesses dos oponentes: (1.º) a negociação direta. (2.º) a mediação ou conciliação, (3.º) o arbitramento e (4.º) o litígio nos tribunais. [...] Nas outras três formas de composição de conflito, fracassada ou não utilizada a negociação direta, existe a intervenção de terceiro que atua para a solução do conflito. Este terceiro pode ser mero conciliador ou mediador, cuja função seja buscar no entendimento direto com as partes conflitantes a forma de acomodação que possa ser aceita por ambas, de modo a fazer cessar ou amainar o conflito [...]

A judicialização do conflito, sobretudo, nas questões atinentes à família coloca esta no campo da adversariedade, modelo este que, por vezes, pode se mostrar incompatível com as questões éticas e psicossociais que a permeiam, razão pela qual, a mediação no âmbito do Juizado tem sido bem acolhida pelos que procuram o serviço ofertado, daí a apreciação pelo procedimento em face aos benefícios mútuos.

Por seu turno, com relação às fontes, ou seja, como souberam da existência do Juizado, os dados registrados pelos mediados demonstraram, por ordem crescente, que tomaram conhecimento do serviço do Juizado através do marketing de boca a boca, enquanto 37,5% procuraram o serviço por indicação de terceiros, 14,6% conheceu o serviço através do seu próprio cônjuge e 6,2 % não registraram a resposta ao quesito.

O marketing de boca a boca denominado pela literatura de marketing de referência, por si só, sinaliza o trabalho executado pelo Juizado como sendo positivo, visto que apenas se indica aquilo que foi satisfatório. Como se pode notar a publicidade do serviço advém desta estratégia, bem como da indicação de terceiros.

Como sugestão apresentada pelos mediados, destaca-se a necessidade de divulgar o serviço prestado pelo Juizado de Conciliação, assim como oportunizar o serviço à noite e aos sábados.

Finalizando, o gráfico 01 apresenta o posicionamento dos mediados em relação a pergunta: Você indicaria o serviço à terceiros?

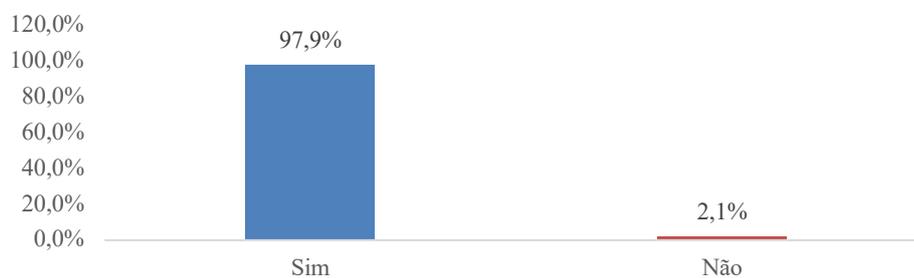


Gráfico 01: Indicação do Juizado de Conciliação

Fonte: Juizado de Conciliação. PUC Minas Betim - Elaborado pela autora, 2018.

As respostas foram que “Sim” – Indicariam – e “Não” – Não Indicariam. É oportuno dizer, eis que corrobora com o fechamento de todos os dados acima dispostos, que 97,9% dos casais declararam que indicariam o Juizado e, via de regra, o procedimento de mediação a outras pessoas, enquanto 2,1% colocaram que não indicariam o referido serviço. Os percentuais <http://periodicos.pucminas.br/index.php/sinapsemultipla> Sinapse Múltipla, 8(2), dez.,67-77, 2019.

seguem a mesma linha de respostas obtidas junto às questões três e quatro do questionário.

3. CONCLUSÃO

Em apertada síntese conclui-se que, no trabalho ofertado pelo Juizado o diálogo é a nota de importância, o afeto é a mola propulsora, a paz é motivadora na construção do acordo e, por fim, a porta aberta para que os mediados possam retornar diante de qualquer eventualidade o que fortalece a confiança no procedimento.

Enfim, insta esclarecer que o Juizado de Conciliação na qualidade de prática extensionista, hodiernamente, desempenha papel relevante na atual conjuntura, na qual os métodos consensuais de conflito adquiriram relevo no ordenamento jurídico brasileiro.

Esta onda renovatória do Direito alcançou os mais significativos novéis normativos, possuindo o seu nascedouro na Constituição de 1988, posteriormente, na Resolução nº 125/10 do CNJ, no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores judiciais; na Lei de Mediação nº 13.140/2015; no Novo Código de Processo Civil, na Lei nº 13.105/2015, no Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), instituído pela Lei nº 8.906/94.

Destaca-se, dentre a coletânea normativa acima, a Resolução nº 125/2010 por ser o documento normativo responsável por instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

E é na confiança da concretização desta Política que o Juizado de Conciliação se faz presente na vida cotidiana da Universidade. A Universidade em decorrência de seus princípios e valores, a saber: promoção do bem comum, da dignidade da pessoa humana; promoção da formação solidária, interdisciplinar e humanística, orientada por uma perspectiva ética, cristã e católica se volta para o compromisso inarredável com a inclusão e a justiça social e, para tanto, se organiza diuturnamente pela articulação dos eixos que a compõem: ensino, pesquisa e extensão.

Esses eixos são vasos comunicantes que se interpenetram razão pela qual o Juizado de Conciliação ao retratar os fatos da vida torna o conhecimento socialmente útil, emoldurado pela tela do respeito, da ética e da solidariedade humana para com os desafios das relações interpessoais.

Ao finalizar este texto a sinceridade deve ser o fio que atravessa os mares das relações, pois não é fácil ouvir as histórias pessoais de cada casal que se estende desde sua intimidade na condição de marido e mulher, passando pelos dados objetivos que a vida impõe: alimentos,

direito de convivência com os filhos, a guarda, a retirada de sobrenomes, divisão de bens, entre outros interesses e necessidades.

É preciso tempo disponível para a escuta, é aprendido diário daquilo que a pessoa humana não quer para as suas vidas. É um manifesto da ausência de amor ou de tê-lo esquecido no percurso da relação, é a dureza da falta de respeito, do reconhecimento, do valor que deve ser dado um ao outro. São tantas mágoas, tantas dores, é tanto e tanto que compartilhar do processo de cada casal impõe a cada mediador uma escuta com compaixão.

Para o Papa Francisco, compaixão “é um sentimento envolvente, é um sentimento do coração, das vísceras, envolve tudo. Não é o mesmo que a “pena” ou ... “que dó, pobre gente!”: não, não é a mesma coisa. A compaixão envolve. É “padecer com”. Isso é a compaixão. (Papa Francisco, 2017).

Para compreender a compaixão um grupo de cientistas foi aos “Himalaias para estudar os efeitos da meditação. Um dos tópicos da investigação era a compaixão”. Assim, perguntaram:

[...] a um velho monge tibetano, [...] sobre a relação entre sofrimento e compaixão. O velho monge explicou: “O sofrimento empático vem antes da compaixão.” O primeiro estágio da compaixão é a empatia. Com empatia, há sofrimento. Mas o sofrimento que se sente com a empatia se torna combustível para o fogo da compaixão. A empatia combinada ao que os tibetanos chamam de sem-shuk, ou “poder do coração”, acende a compaixão. O poder da compaixão está além do sofrimento pessoal e está focado em soluções, no que pode ser feito. O velho iogue explicou aos neurocientistas que quando a compaixão surge, o sofrimento é transcendido e a atenção se volta a como ser útil. O sofrimento é o combustível da compaixão, não o seu resultado. (WALLACE, 2014).

Em síntese, a mediação é um ato de compaixão, pois todo o trabalho se volta para aquilo que pode ser feito, em como se é possível ser útil a alguém nesse processo de rompimento de uma relação. Assim, cada casal é único e cada mediação é única.

REFERÊNCIAS

ALETEIA. **O que é ter compaixão?** O Papa explica. Disponível em: <https://pt.aleteia.org/2017/09/19/o-que-e-er-compaixao-o-papa-explica/>. Acesso em: 17/03/2019.

DAVID, Dressler; WILLIAM, M. Willis. **Sociologia**: o estudo da interação humana. Tradução de Aloysio de Moraes. Rio de Janeiro: Interciência, 1980.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JÚNIOR, Marcos Júlio Olivé. **Mediação e solução de conflitos**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.

ROSA, Felipe Augusto de Miranda. **Sociologia do direito**: o fenômeno jurídico como fato social. 16. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey. 2004.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

WALLACE, Alan. Budismo com atitude. In CONTI outra. **Compaixão**: entenda seu real significado. Disponível em: <https://www.contioutra.com/compaixao-entenda-seu-real-significado/>. Acesso: 17/03/2019.