



**MARIA EDUARDA PRESTES TAVARES DUARTE**

**ACESSO À JUSTIÇA E TECNOLOGIA: AVANÇOS E  
DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA *ONLINE DISPUTE  
RESOLUTION* NO BRASIL**

**LAVRAS - MG**

2023

**MARIA EDUARDA PRESTES TAVARES DUARTE**

**ACESSO À JUSTIÇA E TECNOLOGIA: AVANÇOS E  
DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA *ONLINE DISPUTE  
RESOLUTION* NO BRASIL**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Direito para a obtenção do título de Bacharel.

Orientador: Fernanda Gomes e Souza Borges

**LAVRAS - MG**

2023

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	6
2. O ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL.....	8
3. ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR).....	17
3 DESAFIOS À EFETIVA IMPLEMENTAÇÃO DA ODR NO BRASIL .....	33
4 PERSPECTIVAS E PROSPECTIVAS DA ODR NO PAÍS.....	40
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	43
REFERÊNCIAS.....	44

## LISTA DE SIGLAS

CLI – *Cyberspace Law Institute*

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CONCILIAJUD - Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores

ISP – Provedores de Serviços de Internet

Marc - *Modes Alternatifs de Règlement des Conflits*

MASC's – Métodos Adequados de Solução de Conflitos

NCAIR - *National Centre for Automated Information Research*

NMB - *National Mediation Board*

ODR - *Online Dispute Resolution*

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OGIS - *Office of Government Information Services*

PDPJ – Plataforma Digital do Poder Judiciário Braileiro

SIRECS - Sistemas Integrados de Resolução Extrajudicial de Conflitos

TI – Tecnologia da Informação

TIC's – Tecnologia da Inf

VM - *Virtual Magistrate*

## 1. INTRODUÇÃO

O acesso à Justiça é um princípio fundamental para assegurar a equidade e a democracia em qualquer sociedade. No Brasil, assim como em muitos outros países, esse acesso pode ser um desafio para muitos cidadãos, especialmente diante das dificuldades logísticas e financeiras que frequentemente cercam o sistema judiciário tradicional. Apesar de existirem uma série de princípios voltados ao processo, como a razoável duração do processo, que busca justamente evitar a morosidade do Poder Judiciário, a imposição da realidade sobre a teoria demonstra que a alta judicialização e a crise desenvolvida pela cultura do litígio criou um cenário em que a demora em se alcançar a resolução dos processos é a regra geral.

O reconhecimento da necessidade de promover mudanças significativas no acesso à Justiça ganhou força com a promulgação da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Essa resolução foi seguida por importantes marcos legislativos, como a Lei 13.140/2015, também conhecida como Lei da Mediação, e o Código de Processo Civil de 2015. Desde os primeiros dispositivos do Código de Processo, fica evidente a preocupação em considerar a possibilidade de autocomposição em todas as disputas, mesmo na esfera judicial, por meio de métodos conhecidos e amplamente utilizados, tais como conciliação, mediação, ou negociação e arbitragem. Essas mudanças legais refletem o entendimento crescente de que é necessário ampliar as opções para a resolução de conflitos, buscando formas mais ágeis, acessíveis e eficientes de lidar com as demandas judiciais. A Resolução 125/2010 do CNJ e as leis subsequentes impulsionaram a adoção de práticas alternativas de resolução de disputas, incentivando a cultura da autocomposição no sistema de justiça brasileiro.

Ao invés de seguir um modelo tradicional centrado apenas no litígio e no julgamento, a nova abordagem valoriza a busca por soluções consensuais que permitam às partes envolvidas alcançarem acordos satisfatórios, evitando-se a morosidade e os altos custos do processo judicial.

Neste escopo, os avanços tecnológicos vêm sendo utilizados como ferramentas importantes para proporcionar meios mais acessíveis e eficientes para a resolução de disputas, sendo a *Online Dispute Resolution* (ODR) um conjunto de tais mecanismos. A crise no sistema Judiciário e a necessidade frequente de se tentar fomentar a resolução consensual dos conflitos atingiu um novo patamar, passando o poder judiciário e o Direito, assim como também empresas, a se valerem das novas tecnologias como forma de mediar as controvérsias de maneira mais rápida e eficiente.

A ODR é uma metodologia que utiliza a tecnologia da informação e da comunicação para facilitar a resolução de conflitos, possibilitando que partes envolvidas em litígios possam negociar, mediar ou arbitrar suas controvérsias por meio de plataformas digitais. Essa abordagem oferece a flexibilidade de acessar o sistema de justiça em qualquer momento e lugar, além de reduzir custos e acelerar a resolução dos conflitos por meio da rede mundial de computadores (*Internet*).

O objetivo central da presente pesquisa é analisar de forma crítica a implementação da ODR no Brasil, bem como descrever os avanços e desafios que podem ser identificados. Noutro lado, como objetivos específicos, tem-se a definição de ODR dentro dos contextos nacional e internacional, assim como o seu surgimento, além da análise a respeito dos principais problemas enfrentados pelo Poder Judiciário brasileiro e a proposta principal da ODR para mitigá-los. No mais, pretende-se oferecer reflexão a respeito da utilização da tecnologia como meio eficiente para a autocomposição e resolução de conflitos, a ser utilizada como opção ao Poder Judiciário.

Para isso, esta monografia utilizará uma metodologia de pesquisa baseada em revisão bibliográfica, com objetivo descritivo e exploratório. A metodologia escolhida tem como escopo auxiliar a formação de um panorama a respeito das características relacionadas ao estudo desenvolvido (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 68). Noutro lado, o método utilizado será o histórico, de forma a investigar os processos que levaram a utilização da ODR no país e a forma como esta vem influenciando a utilização de métodos integrados de resolução de conflitos.

O processo de revisão bibliográfica permitirá obter uma visão ampla e abrangente sobre o estado atual da ODR no Brasil, bem como seus efeitos na democratização do acesso à Justiça e na efetividade da resolução de disputas. Serão explorados aspectos históricos, jurídicos, tecnológicos e sociológicos relacionados à utilização da ODR no país.

Além disso, a revisão bibliográfica também possibilitará a análise comparativa com experiências internacionais de sucesso na implementação da ODR em outros países. Com isso, será possível identificar boas práticas, lições aprendidas e desafios comuns enfrentados durante a adoção e expansão dessa tecnologia, permitindo o desenvolvimento de recomendações relevantes para o contexto brasileiro.

As fontes encontradas serão cotejadas e analisadas criticamente, com o objetivo de criar um panorama a respeito da utilização da ODR dentro do contexto nacional, de modo

que, ao final, seja possível a identificação dos desafios e dos avanços proporcionados pela implementação do sistema.

## **2. O ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL**

### **2.1. A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E AS BASES FUNDAMENTAIS DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

A revolução digital, que se iniciou nas últimas décadas do século XX e continua a todo vapor no século XXI, é o cerne da evolução tecnológica e das bases fundamentais da sociedade da informação. A disseminação da internet, a computação em nuvem, a inteligência artificial, o *big data*, a internet das coisas e outras inovações têm sido os pilares dessa transformação, possibilitando o acesso rápido e fácil à informação em escala global (LEINER, *et al*, 1997, p. 23).

É neste contexto que Werthein (2000, p.1) discorre que a sociedade da informação, marcada pela constante ligação entre todos os seres humanos a partir da Internet, é o principal traço característico do debate desenvolvimentista do século XXI. Já Lévy (1999, p. 33) menciona o termo “cibercultura”, que ilustra a ampliação dos ambientes digitais e na inserção destes enquanto meios fundamentais à organização atual da sociedade.

Na década de 1970, especialmente nos Estados Unidos e no Japão, surgiu o termo "Sociedade da Informação" no contexto das discussões sobre o desenvolvimento de uma "sociedade pós-industrial" e suas características distintivas (TAKAHASHI, 2002, p.2). Naquele período, os responsáveis por formular políticas públicas perceberam um aumento significativo na importância da informação, não somente nos setores econômicos - como o crescimento de trabalhadores na área de informação, serviços e produtos inteligentes - mas também em aspectos da vida social, cultural e política. Nesse contexto, o termo passou a ser utilizado para descrever uma nova fase do desenvolvimento humano, caracterizada pelo papel preponderante que a informação desempenha em diversos aspectos da vida moderna. A rápida evolução tecnológica, especialmente no campo da computação e das telecomunicações, permitiu um acesso cada vez maior e mais ágil à informação, transformando a maneira como as pessoas interagem, se comunicam, trabalham e se relacionam.

A sociedade da informação é uma realidade em constante evolução impulsionada pelos avanços tecnológicos que revolucionaram a forma como nos comunicamos, interagimos e acessamos conhecimento. Esse fenômeno tem suas raízes na rápida progressão tecnológica que tem moldado a sociedade ao longo das últimas décadas, proporcionando uma rede global



de conexões e transformando a maneira como vivemos e trabalhamos (WERTHEIN, 2000, p. 1).

Dentre as características desse novo paradigma tecnológico, Castells (2000, p. 28), em sua obra *A Sociedade em Rede*, se debruça sobre as principais e mais evidentes, quais sejam a transformação da informação em matéria prima, a alta penetrabilidade dos efeitos da vida em redes, o predomínio social da lógica das redes, a flexibilidade de processos e atividades cotidianas e, por último a crescente convergência de tecnologias.

Todas essas características, segundo Castells (2000. P. 28), atuam em consonância, tornando a sociedade extremamente dependente dos meios tecnológicos. Apesar da obra em análise ter sido lançada há mais de 20 anos atrás, evidenciam-se diversos fatores em comum com a sociedade de hoje, que certamente encontra-se em um estágio mais avançado e mais dependente da tecnologia. Assim como discorre Castells (2000, p. 25), inconscientemente, a revolução tecnológica foi sendo difundida pela sociedade, formando uma cultura especial, assim como ocorreu com o espírito libertário na década de 60.

Fato é que a evolução tecnológica na sociedade da informação transformou a forma de comunicação da sociedade. As fronteiras geográficas foram rompidas, permitindo conexões instantâneas com pessoas ao redor do mundo por meio de redes sociais, aplicativos de mensagens e plataformas de comunicação em tempo real. Essa interconectividade tem redefinido as relações interpessoais, o comércio, a política e até mesmo a organização social (LEINER, *et al*, 1997, p. 23).

Contudo, é importante destacar que a evolução tecnológica e a sociedade da informação também enfrentam desafios significativos. Sobre o assunto, Wheiter (2000) apresenta diversas consequências ligadas à constante presença das pessoas no mundo digital, quais sejam os problemas como a privacidade, com a intimidade e substituição das interações presenciais pelas interações virtuais, nos seguintes termos:

Os desafios da sociedade da informação são inúmeros e incluem desde os de caráter técnico e econômico, cultural, social e legal, até os de natureza psicológica e filosófica. Alguns autores, como Leal (1996) chegam a formular os desafios éticos da sociedade da informação em termos de uma múltipla perda: perda de qualificação, associada à automação, e desemprego; de comunicação interpessoal e grupal, transformada pelas novas tecnologias ou mesmo destruída por elas; de privacidade, pela invasão de nosso espaço individual e efeitos da violência visual e poluição acústica; de controle sobre a vida pessoal e o mundo circundante; e do sentido da identidade, associado à profunda intimidação pela crescente complexidade tecnológica. Já outros, como Brook e Boal (1995) dedicam-se a examinar estratégias de resistência para, como um novo “luddismo”, lutar contra os aspectos perniciosos da

tecnologia virtual acusada de disseminar na sociedade a utilização de um simulacro de relacionamento como substituto de interações face a face e contra a alegada usurpação pelo capital do direito de definir a espécie de automação que desqualifica trabalhadores, amplia o controle gerencial sobre o trabalho, intensifica as atividades e corrói a solidariedade (WHEITER, 2000, p. 5).

Noutro lado, o avanço das tecnologias possibilitou que diversas ferramentas fossem criadas em prol da sociedade, facilitando a comunicação entre as pessoas, o fluxo de pessoas e mercadorias, o fluxo monetário, dentre diversos outros fatores que tornaram o cotidiano social mais simples (NEVES, 2007, p. 103), o que inclui a resolução de conflitos. A esse respeito, calha mencionar que a era cibernética importou um relevante reposicionamento dos contemporâneos sistemas de justiça, que não mais se encerram em prédios e instalações físicas, desbordando-os para abarcar também uma faceta digital, representada sobretudo pela incorporação da *legal technology* à prestação jurisdicional (ARAÚJO; GABRIEL; PORTO, 2022, p. 98).

Neste ponto, ressalta-se o entendimento do processualista Edson Fachin (2021, p. 55) a respeito da integração da tecnologia como ferramenta para a melhor resolução dos conflitos. Para o processualista, o progresso tecnológico em uma sociedade democrática, regida por uma ordem constitucional voltada para valores, adquire significado somente quando direcionado à promoção dos direitos fundamentais e sociais. É crucial que o desenvolvimento tecnológico esteja intrinsecamente ligado ao progresso humano, portanto, o que envolve a criação de novas ferramentas para o atendimento a novas demandas sociais.

## 2.2. TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) E DIREITO: INTERFACE E INCORPORAÇÃO À RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Com o avanço das tecnologias e a facilitação da comunicação entre as pessoas, houve um aumento significativo de conflitos, em especial aqueles envolvendo os direitos do consumidor. Não é por acaso, logo, que o aumento na taxa de judicialização no Brasil passou a ocorrer a partir dos períodos em que a internet passou a ser democratizada. A crise no Poder Judiciário envolve diversos fatores, mas os efeitos são evidentes: morosidade e falha na prestação jurisdicional (SCALIANTE, PIMENTEL, NOGUEIRA, 2020).

Sobre o aumento da judicialização no país, as estatísticas demonstram que o acervo de litigiosidade no país passou a crescer em 2009, momento em que a *Internet* no Brasil começou a ser mais difundida e popularizada (CNJ, 2023, p. 92).

Conforme dados apresentados pelo CNJ (2023, p. 93), ainda no ano de 2022, existiam no país cerca de 63 milhões de ações judiciais em andamento (e mais 17,7 milhões de processos sobrestados, suspensos ou arquivados provisoriamente). Segundo o CNJ, trata-se de um marco histórico, pois é a primeira vez que o país passa a contar com 80 milhões de processos em tramitação. Tal numerário implica diretamente no tempo de tramitação de cada um dos processos, à medida em que o Poder Judiciário brasileiro não possui estrutura o bastante para suportá-lo. Sobre a questão da morosidade, ainda segundo o CNJ (2023, p. 210), o tempo de tramitação das ações no Brasil pode chegar a 5 anos e 6 meses na Justiça Estadual e a 7 anos e 8 meses na Justiça Federal.

Ou seja, há uma relação intrínseca entre a disseminação da Internet e a judicialização dos conflitos, sendo a morosidade do Poder Judiciário um dos problemas enfrentados pelos indivíduos que optam por resolver conflitos judicialmente.

Um aspecto proporcionado pelas tecnologias contemporâneas é a integração de instrumentos tecnológicos no exercício da atividade jurídica. Nota-se um aumento significativo na aplicação da Tecnologia da Informação (TI) e das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)<sup>1</sup> em diversas profissões, incluindo a área jurídica. Dispositivos tecnológicos modernos estão constantemente surgindo, exigindo uma atualização contínua dos profissionais para se manterem atualizados (PESSOA; SAMPAIO, 2021, p. 29).

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm desempenhado um papel cada vez mais relevante em todas as esferas da sociedade, incluindo o campo do Direito. A interface entre as TICs e o Direito tem se mostrado crucial na modernização e eficiência do sistema jurídico, especialmente na resolução de conflitos. A incorporação dessas tecnologias à prática jurídica tem proporcionado avanços significativos, tornando os processos mais acessíveis, ágeis e eficazes (LYRA, 2021, p. 15).

A incorporação das TICs na resolução de conflitos não se restringe apenas ao âmbito judicial, mas também se estende aos métodos alternativos de resolução, como a conciliação e mediação online. Essas modalidades têm ganhado espaço no cenário jurídico, proporcionando ambientes mais propícios à comunicação entre as partes, diminuindo tensões e facilitando a

---

<sup>1</sup> Há uma diferença sutil entre a TIC e a TI. Basicamente, a TI trata-se da ciência de dados, responsável por utilizar os computadores como meios de armazenamento, estudo, recuperação e transmissão de dados. Noutro lado, a TIC é um dos ramos da TI que utiliza os dados coletados para a promoção da comunicação unificada e integração de telecomunicações e sistemas de armazenamento. Esta última se trata das tecnologias utilizadas em *blogs* e em sites pessoais, por exemplo, uma vez que usa dados justamente para manter a comunicação entre diversos usuários, concomitantemente (REZENDE, 2016).

busca por soluções consensuais, e tudo isso foi reconhecido por Garth (2019, p. 43), o qual desenvolveu a teoria da sexta onda renovatória do acesso à Justiça.

A interação entre as TICs e o Direito representa uma evolução inevitável na busca por uma justiça mais eficiente e acessível. A utilização dessas tecnologias na resolução de conflitos permite maior celeridade nos processos, redução de custos, além de promover a aproximação entre a justiça e a sociedade. Assim como defende Trícia Cabral (2021, p. 547), a utilização das tecnologias permite que o gerenciamento de processos ganhe nova dimensão, propiciando ao Poder Judiciário uma forma mais contundente de prevenir e tratar conflitos.

No entanto, é importante que essa incorporação seja realizada de forma consciente, considerando as necessidades e desafios de cada contexto, a fim de garantir uma evolução equilibrada e benéfica para todos os envolvidos no sistema jurídico (MARQUES, 2019, p. 5).

### 2.3. AS ONDAS RENOVATÓRIAS DE ACESSO À JUSTIÇA: RELEITURA E ATUALIZAÇÃO À LUZ DA JUSTIÇA DIGITAL E DA VIRTUALIZAÇÃO DA VIDA

Por séculos, o direito processual tem se dedicado a estabelecer normas e diretrizes que não apenas busquem resolver casos específicos, mas também alcançar a pacificação social por meio de um acesso à Justiça garantido e efetivo (MARQUES, 2019, p. 2). Esse acesso à Justiça é entendido como o direito de todos os cidadãos a uma "Justiça devidamente organizada", com procedimentos adequados para a efetivação dos direitos (WATANABE, 2019, p. 9). Ao longo do tempo, percebeu-se que o processo deve ser examinado também sob a perspectiva da busca pela legitimidade do procedimento, reconhecendo que a validade do processo não decorre apenas da decisão proferida, mas também da estrita observância do devido processo legal (MARINONI, 2007, p. 256). Segundo Marques (MARQUES, 2019, p. 2), portanto, os estudos a respeito do direito processual também devem ser direcionados à avaliação dos instrumentos de efetivação de direitos.

Em consonância com essa perspectiva, as “ondas renovatórias”, assim nomeadas por Cappelletti e Garth (1988, p. 12-13) representaram um processo no qual diversos outros mecanismos, para além daqueles previstos formalmente e consubstanciados pelo Poder Judiciário, passaram a ser utilizados. Sobre o assunto, Cappelletti e Garth (1988, p. 12-13), discorrem que “os juristas precisam, agora, reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais; que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada [...]”.

O que se observa é que, assim como ocorreu com a tecnologia em si, o acesso à Justiça passou por diversas fases, à medida em que foram descobertas formas mais eficientes de efetivamente resolver conflitos dentro e fora do Poder Judiciário.

A princípio, é possível identificar três ondas renovatórias, as quais foram identificadas por Mauro Cappelletti e Bryan Garth (1988). Em seus estudos, os autores identificaram diversos obstáculos ao acesso pleno à justiça, sendo os principais o transcurso do tempo para a efetiva prestação jurisdicional e a necessidade de garantir às partes a paridade de armas, e, a partir destes, desenvolveram as três primeiras ondas renovatórias.

Nesta esteira, a primeira onda da garantia de acesso à Justiça tem como foco a representação adequada dos menos favorecidos e se manifesta através da assistência judiciária gratuita. A segunda onda de acesso à Justiça está focada na representação jurídica dos interesses difusos e coletivos, como o direito do consumidor e o direito ambiental. Nessa abordagem, diversos indivíduos e/ou grupos podem ter seus direitos protegidos em uma única ação, por meio de um representante legal que atua em sua defesa, buscando a Justiça e a pacificação social. Por fim, na terceira onda, foram discutidos o uso e a promoção dos métodos apropriados de resolução de conflitos, considerando o aumento da quantidade de disputas e, ao mesmo tempo, o acúmulo de processos que chegam ao Poder Judiciário (ARAÚJO, DIAS, 2021; SCALIANTE, et al, 2020) .

Os métodos alternativos de solução de conflitos (ADR) têm introduzido o conceito de um sistema multiportas, conhecido como "multi-door courthouse" proposto por Frank Sander (1976), Sander (1976) reflete constantemente sobre a dependência do advogado aos tribunais, como se este fosse o único meio para que os conflitos fossem solucionados, o que se tratou de um ponto fulcral na crise judicial. Foi a partir das reflexões apresentadas pelo autor que a mediação e a conciliação passaram a ser vistas de forma predominante como um instrumento alternativo à judicialização.

No contexto brasileiro, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2010, representou um importante passo institucional para estimular o uso de mecanismos consensuais de resolução de conflitos como meios efetivos de pacificação social, tanto na solução quanto na prevenção de litígios. Essa mudança de perspectiva busca uma visão de "instrumentalidade do processo", onde o processualista é visto como um profissional sensível aos grandes desafios jurídicos, sociais e políticos de seu tempo e interessado em buscar soluções adequadas, que vão além das vias judiciais tradicionais (MARQUES, 2019, p. 2).

Mais à frente, o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação, consolidaram os preceitos estabelecidos pelo CNJ, reconhecendo a importância dos meios adequados de resolução de conflitos. Essa mudança não é uma novidade no Brasil, pois o Código de Defesa do Consumidor, promulgado em 1990, já havia aberto caminho para a utilização de métodos alternativos de solução de disputas (PORTO, 2017, p. 57). A Lei de Arbitragem de 1996, por meio de seus artigos 1º, 3º, 4º e 5º, estabeleceu a importância da arbitragem como meio de resolução de controvérsias, reconhecendo a autonomia da vontade das partes e a irrevogabilidade do compromisso arbitral. A Constituição Federal de 1988, nos artigos 4º (VI), 170 (IV e VI), e 173 (§4º), sinaliza princípios que, embora não mencionem explicitamente a arbitragem, sugerem a relevância de uma sociedade orientada para a solução pacífica de disputas, promovendo valores como a prevalência dos direitos humanos, a função social da propriedade, a defesa do consumidor e a busca pela função social da empresa.

Essas mudanças paradigmáticas demonstram que o direito processual não se resume mais apenas a litigar, mas a resolver conflitos, desenhar soluções específicas e prevenir disputas futuras, abrangendo diversas formas de resolução de conflitos, incluindo a mediação, a conciliação, a arbitragem e outras abordagens autocompositivas e heterocompositivas (MARQUES, 2019, p. 2). Foram modificações essenciais para a flexibilização da resolução de conflitos e para o avanço das demais ondas renovatórias.

Assim, em 2019, Garth apresenta ao mundo o *Global Access to Justice Project* (2019), o qual trata de mais quatro novas ondas renovatórias do acesso à Justiça, dessa vez focando na realidade tecnológica na qual se insere a sociedade atual. Para o autor, a quarta onda do acesso à Justiça envolveria a ética nas profissões jurídicas e acesso dos próprios advogados à justiça, enquanto a quinta onda se encarrega do processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos e a sexta onda implicaria na inserção da tecnologia como meios de aprimoramento do acesso à Justiça. Por fim, o autor propõe a sétima onda, que envolve a mitigação da desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça.

Dentro do contexto da sexta onda, portanto, a evolução das tecnologias passa a ser importante também para o desenvolvimento do Direito em si, à medida em que este se apropria de suas ferramentas para que o próprio acesso à Justiça seja facilitado. Com efeito, o Projeto Global de Acesso à Justiça introduz uma nova concepção denominada de "sexta onda renovatória de acesso à Justiça", que busca analisar a tecnologia tanto como um obstáculo quanto uma facilitadora para o acesso à Justiça. O objetivo final é eliminar a tecnologia como um obstáculo e potencializá-la como uma ferramenta para promover uma ordem jurídica justa,

sendo o foco a aplicação das novas tecnologias para aprimorar o acesso à Justiça de maneira transversal, dialogando com as demais ondas renovatórias já existentes e potencializando seus efeitos através do uso inteligente da tecnologia. (MAIA, 2023, p. 5).

O que se observou como tendência entre os juristas é a utilização dos mecanismos propiciados pela terceira onda renovatória em consonância com a sexta onda renovatória. Assim, os métodos apropriados de resolução de conflitos (ADR) têm se adaptado e evoluído com o uso da tecnologia de informação e comunicação, especialmente diante da crescente globalização que tem gerado novos modelos de negócios e transações comerciais, propensos a gerar conflitos (RULE, 2002; BARRAL-VINALS, 2015).

Hoje, entende-se que a tecnologia apresenta uma faceta importante para o procedimento judicial, vez que, no entendimento de Fux (2021, 264) é capaz de oferecer (i) alternativas que ajudam a superar obstáculos financeiros - como observado no caso da plataforma tecnológica que auxilia na recuperação judicial do Grupo Oi, facilitando o acesso ao crédito para credores com recursos limitados em diferentes estados do país -; (ii) propostas que melhoram a eficácia dos mecanismos de representação de interesses fragmentados e coletivos - como evidenciado pela plataforma tecnológica que apoia acordos coletivos sobre os planos econômicos, ampliando a participação individual e promovendo uma efetiva realização dos direitos em questão no litígio -; (iii) soluções que aprimoram o desenvolvimento do sistema de processamento de disputas - como a implementação da tramitação eletrônica dos processos judiciais, comprovadamente contribuindo para a aplicação prática do princípio da razoável duração do processo, um aspecto crucial para garantir o acesso à Justiça.

A nova "sexta onda renovatória de acesso à Justiça", conforme apresentada por Marco Antônio Rodrigues e Maurício Tamer (2021), aborda o contexto tecnológico e seus efeitos no campo jurídico. Os autores enfatizam que a tecnologia deve contribuir para reduzir os custos do acesso à Justiça, aprimorar o ensino jurídico e desenvolver novos mecanismos de resolução de conflitos (MAIA, 2023, p. 7). Não apenas isso, como o papel da tecnologia no Direito também pode ser o auxílio no esclarecimento jurídico para o cidadão e na ampliação das garantias de aplicação da lei (WOLKART, 2019, p. 741).

Nesse contexto disruptivo da tecnologia, a "sexta onda renovatória de acesso à Justiça" se integra com conceitos como "Sociedade 5.0" e "4ª revolução industrial", que trazem consigo inovações como inteligência artificial, *big data*, algoritmos, *blockchain*, impressão 3D, biotecnologias, neurotecnologias, realidades virtuais e aumentadas, geoengenharia,

tecnologias especiais, *sandbox*, entre outras. Essas inovações estão remodelando a sociedade e também afetando o sistema de justiça e seu acesso (MAIA, 2019, p. 5). A virtualização da vida passa a ter importância jurídica não apenas na resolução de conflitos em si, mas também na criação de mecanismos que facilitam o processo.

Maia (2019, p. 6) discorre sobre as mais recentes ferramentas desenvolvidas a partir dessa perspectiva, destacando as mais diversas formas já existentes de inclusão da tecnologia dentro do contexto jurídico:

Cada vez mais a percepção da justiça como serviço (e não como lugar) é reforçada. Assim, movimento pelas Cortes On-line (“Online Courts”) cresce. Além das Resoluções citadas sobre “Balcão Virtual” e “Juízo 100% digital”, bem como das Recomendações sobre os “Excluídos Digitais” e os “PID”, a realidade e a diretriz normativa vêm guiando o Brasil para uma virtualização dos serviços do Sistema de Justiça. Desse modo, podem ser citados, por exemplo, a Lei do Processo Eletrônico (Lei 11.419/2006 (LGL\2006\2382)); os julgamentos por plenário virtual no Supremo Tribunal Federal (STF); o novo regramento para citações eletrônicas da Lei 14.195/2021 (LGL\2021\11633), de duvidosa constitucionalidade formal; Durante a pandemia da Covid-19, a Resolução CNJ 313/2020 (LGL\2020\2708)56 alcançava o trabalho remoto e a virtualização do atendimento judiciário; nesse mesmo cenário pandêmico, encontrava-se, ainda, a Resolução 314/202057 do CNJ, com regras para sustentação oral e audiência por videoconferência; e a A “vulnerabilidade eletrônica” e a “sexta onda renovatória de acesso à Justiça” na “Sociedade 5.0”: a tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso sobre perícias eletrônicas. O referido arcabouço tecnológico do Judiciário brasileiro demonstra não somente a crescente tendência de inclusão da tecnologia como facilitadora do acesso à Justiça, como também estimula o dever máximo de atenção a um devido processo legal que não esqueça os vulneráveis eletrônicos e excluídos digitais (MAIA, 2019, p. 6)

Neste ponto, o autor reconhece a importância da sexta onda renovatória, ao mesmo tempo em que se debruça sobre eventuais problemas que podem surgir da virtualização da resolução de conflitos, o que será objeto de análise no tópico 3.3 da presente pesquisa.

Não obstante, o ponto principal a ser observado é que, a partir das evoluções tecnológicas e do desenvolvimento dos estudos a respeito do acesso à Justiça, foi criado um panorama no qual diversas formas envolvendo meios digitais são utilizadas como alternativa ao Poder Judiciário e buscando a autocomposição. É justamente neste contexto que surge a ODR enquanto mecanismo facilitador da comunicação.



### 3. ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

#### 3.1. SURGIMENTO E ANTECEDENTES HISTÓRICOS

O conceito de resolução de conflitos pela internet começou a ser delineado nos primeiros anos da década de 1990, embora a criação da internet remonte ao final dos anos 1960 (KATSH; RIFKIN, 2001). Em síntese, o que ocorreu durante os anos de 1990 é a ampliação e a valorização das diferentes formas de resolução de conflitos, por meio da criação de associações, programas de pós-graduação, e outras ferramentas, em consonância com a adoção destes sistemas por grandes empresas e órgãos públicos (MALONE; NUNES, 2022, p. 65)

Em razão da alta complexidade demandada pelas relações interpostas pelos meios virtuais, o desenvolvimento das ferramentas de ODR passou por diversas fases de adequação. Em um primeiro momento, a internet era pouco difundida, restrita apenas a ambientes militares e acadêmicos; por isso, os conflitos eram específicos e podiam ser resolvidos de forma mais fácil (KATSH, 2012, p. 25). Com a disseminação da internet, a mediação de conflitos se tornou mais complexa.

Após a consolidação de uma base de usuários mais ampla e variada na internet, tornou-se evidente a necessidade de estabelecer métodos para resolver conflitos entre os ISPs (Provedores de Serviços de Internet) e seus utilizadores (CASTELLS, 2003, p. 24). Com esse propósito em mente, o *National Centre for Automated Information Research* (NCAIR), em colaboração com o *Cyberspace Law Institute* (CLI), desenvolveu o *Virtual Magistrate* (VM), o primeiro portal de arbitragem virtual, o qual tinha como objetos disputas relacionadas à difamação, violações de direitos autorais, fraudes e apropriação indevida de segredos empresariais (CORTÉS, 2011, p. 23).

Mais à frente, a fundação da *Amazon* e do *EBay* representou um novo marco para a evolução das ferramentas de ODR, à medida que expandiu o número de usuários e de consumidores virtuais (KATSH; RIFKIN, 2001, p. 27). Dentre estas plataformas, o eBay foi a primeira a perceber a vantagem em se desenvolver um sistema próprio para que os conflitos consumeristas fossem resolvidos, o que gerou resultados satisfatórios (SMARTSETTLE, 2016, p. 13). Sobre este ponto, existem dados que apontam que a plataforma resolveu mais de 60 milhões de conflitos oriundos de relações consumeristas até o ano de 2010 (KATSH, 2012, p. 26).

Dessa forma, a inovadora plataforma desbravou novos horizontes no ambiente online, introduzindo métodos e ambientes de negociação pioneiros. Aproveitando a vasta quantidade de informações disponíveis (*big data*), a plataforma utilizou esses recursos para aprimorar suas capacidades de guiar compradores e vendedores a acordos mutuamente benéficos. Isso foi alcançado ao fomentar uma abordagem cooperativa, facilitada por características como "reduzidos custos de transação, redução das disparidades de informações, celeridade no processo e incentivos baseados em reputação" (MARQUES, 2019, p. 36).

Assim como aconteceu no caso do *eBay*, vários empreendedores identificaram a crescente tendência de resolver conflitos online. Durante os anos de 1999 a 2000, diversas startups surgiram e desapareceram, realizando tentativas de criação de ferramentas eficazes na efetivação de autocomposição (THIESSEN, FRASER, 2003, p. 28).

Na metade dos anos 2010, uma nova tendência de soluções online para disputas emerge. Diferente das iniciativas dos anos 2000, essa nova onda dá destaque a propostas governamentais, incluindo a União Europeia e órgãos do Poder Judiciário dos EUA, como a *National Mediation Board* (NMB) e o *Office of Government Information Services* (OGIS) (KATSH, 2012). No cenário brasileiro, o Executivo Federal criou a plataforma "consumidor.gov.br", e o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro implementou um aplicativo de conciliação pré-processual, ambos promovendo o modelo de ODR como um meio de solucionar conflitos<sup>2</sup>.

Essa evolução tem paralelos com as fases de desenvolvimento dos métodos alternativos de resolução de conflitos identificadas nos Estados Unidos por Sander (2000). A primeira fase, conhecida como "*let a thousand flowers bloom*" (deixe mil flores desabrocharem), foi marcada pelo surgimento de diversas experiências com tais métodos. Em seguida, houve um foco em determinar a qualidade das iniciativas privadas que haviam surgido, chamada de "*Cautions and Caveats*" (Cuidados e Advertências). O terceiro estágio, chamado de "Institucionalização", reflete a tendência atual, com um forte movimento de adoção de mecanismos de ODR por parte dos Estados, buscando uma prestação jurisdicional mais eficaz e eficiente.

---

<sup>2</sup> A plataforma "consumidor.gov.br" foi uma criação brasileira para intermediar uma comunicação entre o consumidor e o fornecedor. Por meio da plataforma, o consumidor consegue notificar o fornecedor sobre algum defeito ou problema que teve com o produto adquirido, permitindo que o fornecedor tenha a chance de se manifestar e, se for o caso, propor um acordo e resolver o conflito ainda por meio da plataforma (MARQUES, 2019, p. 265). Noutro lado, a conciliação pré-processual desenvolvida pelo TJRJ é um projeto desenvolvido pelo Tribunal por meio do qual as empresas se cadastram e propiciam aos consumidores uma possibilidade de conciliação antes do ajuizamento da ação, o que ocorre por meio do Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis, vinculado à COJES - Comissão Judiciária de Articulação dos Juizados Especiais Cíveis (TJRJ, 2023).

O fato é que, como pode ser observado do breve histórico apresentado acima, a ODR é ferramenta utilizada há anos por plataformas comerciais para que conflitos específicos sejam resolvidos. Na verdade, a ODR passou a ser, para o setor comercial, uma importante ferramenta para a resolução de problemas oriundos das relações comerciais interpostas virtualmente (SILVEIRA, 2020).

Além das necessidades de alocar recursos, mão de obra e tempo, há outro fator crucial nessa equação: o risco associado à reputação da empresa. Portanto, a confiança e a preferência dos usuários em relação à plataforma se tornam ativos de extrema importância, a ponto de serem indispensáveis para a própria sobrevivência da organização em um mercado altamente competitivo (SHNEIDER, 2020).

O sistema instituído pelo eBay, pioneiro e bem sucedido na área, contou com algumas preocupações principais, conforme aponta Marques (2019, p. 230) quais sejam:

- a) Evitar que a insatisfação dos utilizadores evolua para conflitos, obtida por meio da pronta divulgação de informações sobre as principais questões que possam surgir;
- b) Incentivar os utilizadores a salvaguardar a sua reputação na plataforma, garantindo assim futuras transações e uma presença contínua.
- c) Utilizar o volume de informações sobre litígios para que a empresa possa otimizar os seus serviços, antecipar potenciais conflitos e fornecer soluções cada vez mais precisas.
- d) Instituição de medidas como a cobrança ou reembolso, diretamente no cartão de crédito do usuário ou na sua conta de pagamento na plataforma.

Segundo o Marques (2019, p. 230), este sistema foi meticulosamente delineado para incentivar vendedores a oferecerem um serviço exímio, com vantagens também refletidas na plataforma de comércio, e para garantir uma resolução ágil e eficaz dos problemas enfrentados pelos compradores. Tudo foi pensado, portanto, para que o conflito fosse resolvido com o menor impacto possível na satisfação do usuário ou na reputação da empresa.

Este modelo serviu de fonte de inspiração para numerosas outras iniciativas, tanto no setor privado quanto no público, em relação à resolução de conflitos online. Inclusive, ao

longo dos anos, houve uma evolução considerável na aplicação destas técnicas, o que permitiu que fossem desenvolvidas para aplicação em conflitos de diversas naturezas.

Fato é que, atualmente, existem diversos exemplos que demonstram a eficácia da utilização das ferramentas online no contexto da resolução dos conflitos. Rodrigues e Tamer (2021) mencionam, por exemplo, a Corte de Internet de Beijing, na China, que se vale de um sistema online de resolução de conflitos, que conta com uma parceria com entidades chinesas líderes quanto aos sistemas de tecnologia.

Outro exemplo demonstrado pelos autores é o sistema instalado pelo Reino Unido, qual seja a Corte Online de Cobrança de Quantias, que serviria como mecanismo para facilitar as reivindicações no contexto das pequenas causas que tramitam na Justiça Inglesa (RODRIGUES, TAMER, 2021).

Hoje, a ODR está bem mais desenvolvida e está sendo cada vez mais introduzidas no cotidiano das pessoas. Quanto ao conceito, Malone e Nunes (2022, p. 139) apontam que a ODR pode ser analisada sob duas diferentes perspectivas, como ferramenta ou como sistema. Como ferramenta, a ODR passa a ter um caráter mais instrumental, um suporte aos mediadores e árbitros. Já sob o aspecto sistemático, seriam compreendidas como um conjunto de ferramentas dentro de um ambiente virtual, formado por um determinado grupo de usuários, como fez o *eBay* (MALONE; NUNES, 2022, p. 140).

Também é possível compreender a ODR de forma ampla ou restrita, sendo o sentido amplo compreendido como qualquer ferramenta de comunicação que possa auxiliar na resolução dos conflitos, e o sentido restrito como mineração de dados coletados e utilização dos mesmos para a resolução dos conflitos (MALONE; NUNES, 2022, p. 141).

No entanto, independentemente da conceituação utilizada, conforme será demonstrado a seguir, a simples concepção da ODR como mecanismo que facilita a autocomposição entre as figuras conflitantes já é o bastante para que seja amplamente difundida, sendo a tecnologia um elemento essencial de todo o procedimento. Hoje, existe uma forte discussão a respeito da integração destas ferramentas no contexto do Judiciário brasileiro, o que foi fortalecido pela pandemia da COVID-19 (CUEVA, 2021, p. 38).

### 3.2. DEFINIÇÕES, CARACTERÍSTICAS E NOTAS DISTINTIVAS DA ODR EM RELAÇÃO À *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* (ADR)

A princípio, é possível distinguir a ADR da ODR classificando esta como uma espécie desta. A Resolução de Disputas Online (ODR) é uma extensão da Resolução Alternativa de Disputas (ADR), ou seja, uma abordagem para resolver conflitos, mas com o uso de tecnologias de informação, incluindo a internet, plataformas online e outros recursos digitais (BENTES *et al.*, 2020). Nesse sentido, os mecanismos da Resolução de Disputas Online têm sido reconhecidos como componentes essenciais de um conjunto de ferramentas e técnicas voltadas para a conciliação. Essas abordagens encontram apoio tanto na tecnologia quanto no campo jurídico (JUNIOR, 2017).

*Alternative Dispute Resolution* (ADR) é uma terminologia originária dos Estados Unidos. Na Argentina e em diversos países da América Latina, é denominada *Resoluciones Alternativas de Disputas* (RAD). Na França, ela é conhecida como *Modes Alternatifs de Règlement des Conflits* (Marc). No Brasil, a expressão frequentemente utilizada é Meios Integrados de Solução de Conflitos (MASC). Entretanto, essa tradução tem sido criticada por sua falta de precisão técnica e histórica, visto que o método mais antigo de solução de conflitos não é o litigioso. Além disso, a denominação "meios alternativos" não implica na exclusão da via judicial, uma vez que todos esses meios são complementares (COSTA; KOCUUREK, 2021). Portanto, de acordo com a visão de Calmon (2013), a terminologia mais adequada seria "meios apropriados de solução de conflitos" ou, ainda, meios integrados de resolução de conflitos.

A respeito do aspecto histórico, nota-se que a ADR passou a se proliferar nos Estados Unidos. Há muito tempo, os americanos perceberam a analogia de "autor e réu em um processo judicial como dois indivíduos mergulhando suas cabeças em um balde e desafiando-se mutuamente a ver quem consegue permanecer submerso por mais tempo" (COOLEY, 2001). Esse entendimento levou a um investimento significativo no desenvolvimento de alternativas ao litígio convencional em tribunais, visando resolver disputas de maneira mais eficaz e econômica, com riscos reduzidos e resultados mais favoráveis (NALINI, 2018).

No entanto, é importante esclarecer que a utilização da autotutela para a resolução dos conflitos já foi utilizada no passado. Segundo a perspectiva de Antônio Carlos Araújo Cintra, Ada Pellegrini Grinover e Cândido Dinamarco, nas fases iniciais da evolução da sociedade, não existia uma autoridade estatal suficientemente robusta para conter os impulsos individualistas dos indivíduos e estabelecer o domínio da lei acima das vontades particulares.

Nesse contexto, não havia imposição legal que regesse os indivíduos, os quais, através do uso da força, buscavam alcançar seus objetivos pessoais. Esse sistema era caracterizado como rudimentar, já que não garantia a justiça, mas sim a prevalência dos mais poderosos ou engenhosos sobre os mais vulneráveis (CINTRA; DINAMARCO; GRINOVER, 2010).

Nos Estados Unidos, frequentemente é citado que o movimento em direção aos modelos alternativos ao processo convencional teve seu início durante um simpósio jurídico em 1976 (NETO, 2011). Nesse simpósio, chamou-se a atenção para o fato de que, apesar de todos os avanços implementados no sistema judiciário e das inúmeras modificações e inovações no âmbito do processo civil ao longo de setenta anos (NETO, 2011).

Ou seja, com o objetivo de melhor fomentar a harmonia social de forma mais adequada e menos processual, assegurando a resolução dos conflitos de maneira mais autêntica e direta, por meio da participação ativa das partes envolvidas (autocomposição), surgiu a ideia de que nem todas as controvérsias deveriam obrigatoriamente seguir o curso tradicional, incluindo o sistema judiciário (SHNEIDER, 2022).

Assim como explicado anteriormente, inclusive, a própria necessidade de se aumentar as formas de acesso à jurisdição, a fim de que as pessoas, por consequência, tenham acesso à Justiça, influenciaram no desenvolvimento de métodos alternativos para a resolução dos conflitos.

Sob essa ótica, as ADRs englobam quaisquer abordagens de resolução de conflitos que não requeiram a intervenção de uma autoridade judicial e que priorizem os interesses e metas das partes envolvidas no impasse. Essas abordagens buscam estimular as partes a explorar opções para solucionar suas divergências de forma amigável (SHNEIDER, 2022).

Ao contrário da heterocomposição, na autocomposição as próprias partes envolvidas buscam resolver a disputa sem intervenção de terceiros, utilizando métodos como negociação. Por outro lado, a heterocomposição exige a intervenção de um terceiro não relacionado ao conflito original, que emite uma decisão imparcial, como ocorre nos casos de mediação, conciliação e arbitragem (GUILHERME, 2018).

É evidente que cada conflito requer uma abordagem mais apropriada, como exemplificado pelo uso da conciliação e mediação quando são pertinentes ao caso. Essa adaptação às necessidades específicas de cada disputa será explorada na próxima seção deste artigo. Nesse contexto, é notável que na ODR, os mesmos métodos de resolução de conflitos adotados pela ADR são empregados. No entanto, surge uma distinção: ao serem aplicados na ODR, esses métodos são adaptados ao ambiente digital. Em vez das partes precisarem se

deslocar para um encontro físico, podem agora se reunir virtualmente ou se comunicar por meio de plataformas de mensagens (FILHO *et al*, 2021). Nesse sentido, Malone e Nunes (2022) destacam que, diferentemente da ADR, a ODR não possibilita o contato físico entre as partes, utilizando-se unicamente de danos e máquinas para que o conflito seja solucionado.

Existe uma evidente relação entre a ADR e a ODR. Inclusive, conforme bem explicam Nunes e Malone (2022), as plataformas de ODR tinham como escopo justamente resolver os conflitos da forma tradicional, sem muitos ajustes, mas tão somente transportando tudo ao ambiente virtual. Com a integração da ADR, verificou-se que haveria maior eficiência na resolução dos conflitos, utilizando-se dos meios virtuais para a utilização de métodos adequados de resolução de conflitos.

Fato é que ambas as formas de resolução de conflitos se origina de objetivos diferentes, sendo que as ADR's buscam métodos adequados de resolução de conflitos, enquanto a ODR busca se apropriar dos avanços tecnológicos para ampliar a magnitude das ADR's (MALONE, NUNES, 2019, p. 231). Independentemente de seu patamar de sofisticação tecnológica, as ODRs são regidas por princípios e enunciados axiológicos comuns, os quais são responsáveis por sua sistematização, sendo eles: (i) transparência; (ii) independência; (iii) imparcialidade; (iv) eficácia; (v) equidade/integridade; (vi) acessibilidade; (vii) flexibilidade; e (viii) velocidade (ROCHA, 2022, p. 302).

### 3.3. VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ODR EM RELAÇÃO AOS MÉTODOS TRADICIONAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A respeito da aplicação dos métodos integrados de conflitos, existem vantagens e desvantagens quando comparados à tradicional utilização da jurisdição estatal.

Quanto às desvantagens, ressaltam os autores mais céticos que, inicialmente, havia o propósito de aliviar os tribunais convencionais dos chamados "casos-lixo" (*garbage cases*), isto é, disputas de escasso valor econômico e pouca relevância jurídica, frequentemente repetitivas e pouco contributivas para o avanço da jurisprudência. Dessa forma, a justiça comum estaria liberada para lidar com questões de maior importância, que interessam à elite política e econômica (establishment) (NETO, 2011, P. 16).

Em segundo lugar, surgia a intenção de conter o ativismo judicial que estava se manifestando em áreas de significativo interesse para o establishment, como, por exemplo, na esfera da proteção ao consumidor. Visto que uma decisão proferida por um juiz tem potencial

consideravelmente maior para impactar a realidade social, seja por atrair a atenção da mídia ou por meio do estabelecimento de precedentes vinculativos, especialmente quando originados de tribunais superiores, tornou-se evidente que quando juízes adotavam posturas desfavoráveis aos setores mais empenhados na manutenção do status quo, tornava-se conveniente direcionar tais demandas para fora do âmbito da justiça comum (NETO, 2011, P. 17).

Outra desvantagem identificada pela doutrina, ao menos no que tange à aplicação destes meios no ordenamento jurídico brasileiro, é a possibilidade de banalização destes métodos. Segundo Franco (2020, P. 30), existe a preocupação de que, ao longo do tempo, os meios autocompositivos possam eventualmente ser percebidos como uma forma de acesso secundário à justiça, relegando apenas as questões consideradas "mais complexas e importantes" para a análise de um juiz. Para a autora, portanto, é essencial adotar uma abordagem cautelosa para evitar que os meios autocompositivos se tornem uma alternativa de menor prestígio em relação ao sistema judicial.

Franco (2020, P. 32) ainda aponta que a métrica atualmente utilizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) enfatiza quantitativamente os benefícios da utilização dos meios alternativos, destacando os índices de acordos e a diminuição das demandas como resultados relevantes para aliviar o volume de processos judiciais. Ao focar apenas na quantidade, para a autora, o CNJ pode inadvertidamente transmitir a mensagem de que o objetivo principal dos meios alternativos de solução de conflitos é desviar casos dos tribunais, visando facilitar o trabalho dos juízes e dos administradores judiciário (FRANCO, 2020, p. 32)

Essa apreensão é compartilhada por Wayne Brazil (2000), um mediador e árbitro experiente dos Estados Unidos. Segundo ele, "ao enfatizar a importância exclusivamente na quantidade de casos resolvidos, há a sugestão ao público de que o propósito real dos meios alternativos de resolução de conflitos é evitar os tribunais, simplificando o trabalho dos juízes e dos gestores" (BRASIL, 2000).

Ademais, Franco (2020, p. 33), destaca que as partes comumente envolvidas em litígios frequentes, como instituições financeiras, empresas de telecomunicações, provedores de planos de saúde e órgãos governamentais, muitas vezes preferem seguir o caminho do processo judicial em vez da conciliação. Esses atores tendem a utilizar o processo judicial devido à rigidez excessiva das vias alternativas, bem como à alta carga de demandas enfrentadas pelo Poder Judiciário, o que pode resultar em adiamento da resolução dos conflitos.



A questão ética também se mostra extremamente importante quanto à utilização da ODR. Neste ponto, outro risco identificado diz respeito à alimentação das plataformas mediadoras com dados das partes. Isso porque quando são criadas plataformas para a resolução de demandas específicas, os interessados são aqueles responsáveis pela alimentação da plataforma com as informações necessárias à mediação. Por isso, há o alerta a respeito da possível parcialidade da plataforma, vez que alimentada por um dos interessados, de modo a possivelmente ocorrer um direcionamento das soluções, contrariando preceitos éticos (GUEDES, 2022). Deve sempre ser lembrado o fato de que estas plataformas são criadas por litigantes habituais, que já possuem privilégios informacionais obtidos a partir da experiência (GUEDES, 2022), como foi o caso do Mercado Livre.

Sobre este ponto, Guedes (2022) ainda critica o fato de que a legislação brasileira deixa de estabelecer limites éticos para a construção e operação das plataformas digitais de solução de litígios, o que pode representar grande obstáculo à interposição de mediações seguras. A autora destaca firmemente a necessidade de se pensar em valores éticos em diversos âmbitos quanto à ODR, inclusive no desenho e na arquitetura da plataforma, assim como os dados utilizados pela máquina, uma vez que todos esses fatores influenciam diretamente nas decisões que serão tomadas.

Neste ponto, Cueva (2021) também destaca a necessidade de que a tecnologia para este fim adote princípios éticos. Isso inclui garantir a transparência nas decisões judiciais, permitindo a explicação e auditoria das intervenções de sistemas autônomos por autoridades humanas competentes. Além disso, é essencial que os sistemas de IA sejam compatíveis com os ideais de dignidade humana, respeitando os direitos, liberdades e a diversidade cultural. A privacidade pessoal também é crucial, dando às pessoas o controle sobre os dados que geram, dado o poder da IA para analisar e usar esses dados.

Sobre as vantagens, é possível identificar dois principais argumentos, de natureza qualitativa e de natureza quantitativa. O argumento de natureza quantitativa é o mais frequentemente citado. De acordo com esse argumento, a promoção da ADR se justifica por ser um método mais eficaz para resolver disputas, apresentando custos mais baixos e uma velocidade consideravelmente maior (NETO, 2011).

O segundo argumento, de caráter "qualitativo", deriva de uma perspectiva que enfatiza a capacidade da ADR de permitir maior envolvimento das partes no decorrer do processo e conceder-lhes um maior controle sobre o desfecho do conflito - afinal, são elas que influenciam diretamente esse resultado. Adicionalmente, sustenta-se que a ADR oferece uma

maior oportunidade para reconciliação entre as partes, promovendo uma comunicação mais eficaz entre elas, o que, por sua vez, aumenta a probabilidade de preservação ou restauração das relações interpessoais. Conforme essa visão, enquanto o processo judicial convencional "retrospectivamente examina" a dinâmica da disputa passada, a ADR se volta para o "futuro", alinhando-se mais com a concepção de justiça coexistencial frequentemente discutida (NETO, 2011).

Nesta mesma perspectiva, Franco (2020) afirma que essas abordagens possibilitam que os envolvidos desempenhem um papel central na determinação do desfecho do conflito e se envolvam ativamente na busca por um acordo consensual. Essa ênfase na participação das partes como protagonistas na resolução da disputa tem como consequência valorizar a perspectiva individual e considerar a percepção de justiça de cada envolvido. Esse aspecto é especialmente relevante em conflitos familiares, nos quais a mediação tem se revelado eficaz ao permitir a resolução da controvérsia e a preservação dos laços familiares. No mais, a autora aponta que tais meios permitem que os cidadãos obtenham resultados mais rápidos, confiáveis e econômicos, que podem ser ajustados às novas tecnologias.

Filho (*et al*, 2021), destaca que é importante destacar a conveniência oferecida pela ODR. Os autores apontam que evolução tecnológica possibilitou o desenvolvimento de plataformas altamente versáteis, capazes de atender a uma ampla gama de demandas. Embora este artigo tenha focado principalmente nas questões relacionadas ao consumo, é válido ressaltar que as plataformas online de resolução de conflitos abrangem uma variedade de tipos de disputas que podem ser solucionadas sem recorrer ao sistema judicial. Esse alcance amplo resulta em uma satisfação abrangente entre os envolvidos em diversos tipos de conflitos. A capacidade de explorar soluções criativas para resolver as controvérsias também contribui para a conveniência e o conforto das partes durante o processo, já que o acesso virtual proporciona uma gama diversificada de possibilidades (FILHO *et al*, 2021).

Guedes (2022), por sua vez, elenca uma série de vantagens possíveis, quais sejam a redução dos custos e do tempo, a ampliação da territorialidade, a facilitação do acesso aos direitos à população, dentre outras.

Já Cueva (2021) aponta que a ODR oferece uma solução para superar obstáculos no acesso à Justiça, como os custos e a necessidade de deslocamento para processos judiciais presenciais. Para o autor, esse método é particularmente eficaz em situações de conflito familiar, especialmente quando a proximidade física entre as partes é difícil devido a casos de violência doméstica.

Cueva (2021) também destaca que o aspecto impessoal do tratamento dos conflitos em um ambiente virtual também pode ajudar a reduzir vieses cognitivos inconscientes, como os relacionados a raça, gênero, orientação sexual e classe social. Além disso, aponta que a integração de técnicas de inteligência artificial no ambiente virtual, como a mineração de dados (big data) e aprendizado de máquina (*deep learning*), proporciona o desenvolvimento de modelos de justiça preditiva.

Fux (2021) também contribui para o debate, discorrendo que a ODR, seja aquela iniciada por empresas reconhecendo a capacidade dessas ferramentas em gerar confiança através da reputação da marca, plataformas oferecidas pelo Estado como serviços gratuitos (como consumidor.gov.br e o Sistema de Mediação Digital do CNJ) ou serviços privados disponíveis para contratação, ampliam a acessibilidade à Justiça. Eles proporcionam aos interessados mais uma opção sem exigir que abdicuem de canais de atendimento fornecidos por Procons, Defensorias Públicas, Ministério Público, ou, de maneira alguma, o acesso ao Judiciário. Além disso, para o autor, essas alternativas impulsionam a eficiência do acesso à Justiça ao contribuir significativamente para a desjudicialização e aprimoramento do funcionamento do sistema judiciário.

Logo, verifica-se que a utilização da ODR, apesar de aumentar muito nos últimos anos, ainda enfrenta algumas dificuldades que abrange desde questões técnicas até questões envolvendo preceitos éticos importantes. Quanto aos problemas identificados, nota-se que se tratam de fatores que colaboram com a vertente adotada por Malone e Nunes (2022), de que, apesar da abrangência de incidência da ODR, é preciso perceber que se tratam de ferramentas mais adequadas às demandas que cuidam de determinados direitos, não podendo ser tidas como ferramentas de utilização irrestrita.

### 3.4 EXPERIÊNCIAS E CASES NO BRASIL

O Brasil, assim como outros países, como a Itália, possui em sua legislação a previsão para a adoção de métodos alternativos de resolução de disputas, inclusive no ambiente virtual. O Código de Processo Civil, em seu artigo 334, inciso II, parágrafo 7º, estabelece que "a audiência de conciliação ou de mediação pode ocorrer por meio eletrônico, de acordo com a lei" (BRASIL, 2015).

No cenário nacional, a tendência global de adoção da ODR começou a ganhar força em 2012, com o surgimento das primeiras empresas dedicadas a esse campo. Em junho de

2017, a Associação Brasileira de *Lawtech e Legal Techs* (AB2L) foi fundada para supervisionar as *startups*<sup>3</sup> que desenvolvem soluções tecnológicas para questões jurídicas (ROCHA, 2022).

Sobre o assunto, Gouvea (2019) aponta que no contexto do setor privado, têm surgido empresas emergentes no âmbito jurídico que buscam fornecer alternativas ao sistema judiciário. Essas startups jurídicas buscam oferecer soluções inovadoras às partes envolvidas em disputas legais.

Um estudo conduzido por Daniel do Amaral Arbix examinou empresas que se apropriam da ODR atuantes no Brasil e concluiu que essas empresas são em sua maioria jovens, surgidas após 2012, e de origem nacional. Concentram-se principalmente na região Sudeste, especialmente no Estado de São Paulo (ROCHA, 2022).

Além disso, as plataformas de ODR observadas demonstram uma inclinação para métodos de autocomposição, sendo a negociação direta e a mediação os principais mecanismos empregados. Dependendo da complexidade da questão, podem ser utilizados métodos simultaneamente. As áreas do direito mais frequentemente envolvidas incluem questões consumeristas, trabalhistas, comerciais, cíveis e de família (ROCHA, 2022).

Um ponto importante sobre a ODR no Brasil é que nem todas possuem as mesmas características. Na verdade, por meio da pesquisa desenvolvida por Gabriela Gouvea (2019), notou-se que existe uma falta de uniformidade entre as várias ODR disponíveis no mercado. Embora muitos dos procedimentos adotados por essa ODR sejam semelhantes, envolvendo etapas como o registro da disputa, convite, mediação e acordo, as empresas que oferecem essas plataformas atendem a uma variedade de públicos (GOUVEA, 2019).

Elas direcionam seus serviços para uma ampla gama de clientes, incluindo indivíduos, empresas, escritórios de advocacia, entidades governamentais, instituições financeiras, entre outros. Embora as plataformas analisadas não forneçam informações específicas sobre a natureza das disputas tratadas, é evidente que essas plataformas se concentram predominantemente em questões relacionadas a consumidores (GOUVEA, 2019).

Destacando-se como uma plataforma nacional de grande reconhecimento, a MOL ([mediacaoonline.com](http://mediacaoonline.com)) foi criada em 2015 e recebeu o prêmio "Conciliar é legal" do CNJ em 2018. Oferece um sistema de mediação online pioneiro no Brasil, e desde maio de 2020

---

<sup>3</sup> As chamadas *startups* são pequenas empresas de tecnologia, que incumbam ideias e desenvolvem produtos os serviços tecnológicos com certo potencial de crescimento. Conforme descreve Torres (2012, p. 15), tratam-se de empresas que têm como objetivo principal buscar soluções inovadoras para os problemas de seus clientes, garantindo que estes vão lhe gerar o retorno financeiro suficiente.

disponibiliza seu site gratuitamente para todos os tribunais de Justiça brasileiros. Dados fornecidos pela plataforma indicam que a mediação é trinta vezes mais rápida e cinquenta por cento mais econômica em comparação com a judicialização. A MOL opera em cinco etapas automatizadas, abrangendo desde a triagem dos casos até a assinatura eletrônica dos termos de acordo (ROCHA, 2022).

Outra empresa de renome que se destaca no cenário brasileiro é o Mercado Livre, uma gigante das vendas online. Com um volume impressionante de transações, o Mercado Livre alcançou uma taxa de acordos de 98,9% em 2018, evitando que conflitos se transformassem em ações judiciais. A empresa também lançou o projeto Embora, que visa capacitar os consumidores a solucionarem seus próprios dilemas de maneira eficiente e econômica (ROCHA, 2022).

O modelo de reputação e proteção virtual do Mercado Livre também desempenha um papel crucial na prevenção e resolução de conflitos, adotando abordagens que incentivam os vendedores a abordar as reclamações dos consumidores de forma ágil e eficiente. Esses incentivos decorrem da compreensão de que as reclamações podem afetar a reputação dos vendedores, chegando até mesmo a resultar na sua exclusão da plataforma em situações extremas. Além disso, esse modelo ajuda a equilibrar a assimetria de informações entre compradores e vendedores, ao fornecer informações sobre o funcionamento do marketplace e orientações sobre a melhor maneira de resolver conflitos (MARQUES, 2019).

Esses mecanismos de comunicação, apoiados por fluxos semi-automatizados, aliados ao impacto direto na reputação baseada nos serviços prestados, demonstram eficácia na prevenção e resolução de disputas. É nesse contexto que as empresas de comércio eletrônico empregam o ODR para otimizar a triagem de casos, coletar apenas as informações essenciais das partes envolvidas e tomar decisões de forma imparcial em relação a indenizações e possíveis descontos. A automação desempenha um papel crucial nesse processo, oferecendo eficiência e agilidade para lidar com uma variedade de casos (MARQUES, 2019).

Outro exemplo notável é a plataforma consumidor.gov.br, lançada em 2015 como um serviço público e gratuito pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Sua missão é estabelecer uma comunicação direta entre consumidores e empresas, com foco na resolução de conflitos do e-commerce. Ao agir como um fomentador da autocomposição, essa plataforma contribui para a diminuição do número de causas consumeristas que chegam ao Judiciário. Com 1.223 empresas cadastradas e mais de 5 milhões de reclamações finalizadas,

apresenta altos índices de solução e promove a melhoria contínua dos produtos e serviços das empresas (ROCHA, 2022).

A tecnologia é empregada de forma gratuita para viabilizar a comunicação direta entre consumidores e empresas por meio de troca de mensagens eletrônicas. Nesse cenário, a plataforma também divulga os índices de resolução das empresas e as avaliações atribuídas pelos consumidores, estabelecendo um sistema de reputação que incentiva as empresas a priorizar a solução em vez da contestação de demandas (MARQUES, 2019). No mais, a plataforma se difere das demais já apresentadas pois fornece um mecanismo por meio do qual os consumidores podem se comunicar diretamente com a empresa fornecedora, apresentando sua reclamação de forma mais direta. Por isso, Rodrigues e Tamer (2021) classifica a plataforma como uma grande opção voluntária à disposição dos consumidores, apesar de não substituir a jurisdição estatal.

Por fim, outro caso interessante a respeito da adoção da ODR no Brasil tratou-se do sistema criado pela Fundação Getúlio Vargas, que consistiu no desenvolvimento da plataforma Credor OI, cujo objetivo principal foi facilitar o processo de contato entre credores e empresas nas recuperações judiciais (RODRIGUES; TAMER, 2021). Tal plataforma, segundo Rodrigues e Tamer (2021), auxiliou fortemente na formação de acordos, e foi desenvolvida especialmente para acelerar a recuperação judicial da companhia telefônica Oi.

A Plataforma Online de Mediação Extrajudicial foi aprovada pelos órgãos judiciários competentes, mesmo sem registros anteriores de iniciativas semelhantes para o processamento de recuperações judiciais. Atualmente, é apoiada e incentivada pelo Conselho Nacional de Justiça. O CNJ recomenda aos magistrados responsáveis pelos processos de recuperação empresarial e falências que promovam, sempre que viável, o uso da mediação, seja de forma presencial ou por meio de plataformas digitais (FUX, 2021).

Portanto, a adoção da ODR no Brasil tem se mostrado uma tendência significativa, refletindo uma mudança positiva na forma como os conflitos são tratados. As empresas de ODR estão se expandindo e oferecendo soluções eficazes em diversas áreas do direito, enquanto plataformas como a MOL e consumidor.gov.br se destacam por sua eficiência e impacto positivo na sociedade. Esses desenvolvimentos estão contribuindo para uma redução do número de demandas judiciais e para a promoção de soluções mais rápidas e acessíveis para os cidadãos (ROCHA, 2022).

A plataforma de mediação digital "*RA leegol*", também desenvolvida no Brasil, foi desenvolvida através da colaboração entre o conhecido site Reclame Aqui e a Câmara de

Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES), com o propósito de abordar demandas entre consumidores e empresas que não conseguiram ser resolvidas pelo próprio site. Essa plataforma visa oferecer uma alternativa ao sistema judiciário tradicional para a resolução de conflitos (ROCHA, 2022).

A principal característica da "*RA leegol*" é sua abordagem de mediação, onde um terceiro imparcial e especializado, conhecido como mediador, facilita o diálogo entre as partes. Diferente da plataforma "consumidor.gov.br", que é centrada em negociação direta, aqui a mediação é conduzida de acordo com procedimentos específicos. Os acordos alcançados por meio desta plataforma possuem validade jurídica, o que reforça a probabilidade de que os termos acordados sejam cumpridos. Estatísticas divulgadas pelo próprio site indicam que, somente em 2021, aproximadamente duzentas empresas estiveram envolvidas em 5.003.610 reclamações através da plataforma (ROCHA, 2022).

No contexto da Justiça brasileira, verifica-se o estímulo dado pelo CNJ à adoção de sistemas informatizados especialmente para que sejam resolvidos conflitos por meio da mediação e da conciliação, especialmente após a publicação da Resolução n. 358/2020 do CNJ.

Segundo a Resolução mencionada, os Sistemas Integrados de Resolução Extrajudicial de Conflitos (SIRECs) devem incluir requisitos essenciais, como a inclusão de informações sobre as partes envolvidas e seus representantes legais, integração com o Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores (ConciliaJud), registro de casos fora do âmbito judicial, integração modular com o sistema eletrônico de processos do tribunal adotante ou desenvolvimento em uma plataforma de interoperabilidade, coordenação de agendas e automação na geração de atas (FGV, 2023).

Quanto às funcionalidades recomendadas, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) sugere a possibilidade de negociação com troca de mensagens em tempo real ou assíncronas, envio de propostas para aceitação e assinatura, criação de relatórios para uma gestão detalhada dos pedidos das partes e empresas, classificação por categoria e tema das demandas, preferencialmente alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, além de APIs para integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e empresas (FGV, 2023).

No entanto, mesmo após três anos desde a publicação da Resolução, pesquisa desenvolvida pela Fundação Getúlio Vargas concluiu que a maioria dos tribunais ainda não implementou o sistema sugerido. Noutro lado, os estudos indicaram que muitas instituições

afirmaram que seus sistemas tecnológicos atendem parcialmente aos requisitos essenciais para um SIREC, enquanto outras mencionaram que estão aguardando o desenvolvimento de um sistema nacional por meio da PDPJ. Para a FGV, estes fatores ressaltam a importância de uma iniciativa coordenada para apoiar a implementação e adoção abrangente do SIREC em todos os setores do Judiciário. A falta de adoção nos tribunais indica a necessidade contínua de promover a integração dessas tecnologias no âmbito do sistema de justiça (FGV, 2023).

Apesar dos avanços mencionados, há desafios significativos que demandam reflexão. Um dos pontos cruciais é a falta de regulamentação no cenário brasileiro. Marques (2019) aponta que a resolução de disputas online (ODR) não representa a resposta definitiva para todos os desafios do Direito ou do processo jurídico. Por um lado, existem questões em torno do ODR que requerem análises mais detalhadas, como a garantia de transparência, justiça procedimental e resultados equitativos, que são fundamentais em qualquer método legítimo de resolução de disputas. Além disso, nem toda aplicação da tecnologia no contexto jurídico será benéfica, como demonstrado pelas "civic techs" que, ao invés de conterem litígios e judicialização, parecem incentivá-los ao oferecer compensações a consumidores com base na insatisfação com o serviço prestado (MARQUES, 2019).

Questões relacionadas aos limites da ODR e à sua imparcialidade permanecem sem respostas claras. A ausência de regulamentação também coloca em risco a proteção dos dados das partes envolvidas, que estão sendo tratados de forma diversificada por diferentes ODRs, sem uma garantia efetiva de conformidade legal. Além disso, a falta de clareza legal compromete a integridade jurídica das informações sobre os direitos e obrigações das partes, o que pode prejudicar especialmente aqueles que são hipossuficientes – seja em termos econômicos ou de acesso à informação. Isso pode resultar em acordos desfavoráveis. Esses fatores, quando somados, geram incertezas sobre a segurança jurídica das partes que optam por utilizar as plataformas para resolver conflitos online (GOUVEA, 2019).

No contexto jurisdicional, identificou-se como obstáculos problemas infraestruturais e de recursos humanos, destacando a necessidade de mais investimentos na área (FGV, 2023).

Reconhece-se que é evidente que a ODR no contexto brasileiro têm um percurso substancial a percorrer para consolidar plenamente o papel da tecnologia como um elemento central na relação jurídica. Esse processo poderá ser aprimorado através da maior adoção da ferramenta e da disseminação de mais estudos científicos aprofundados sobre o assunto (GOUVEA, 2019).



### **3 DESAFIOS À EFETIVA IMPLEMENTAÇÃO DA ODR NO BRASIL**

#### **3.1 ACESSIBILIDADE E EXCLUSÃO DIGITAL**

No contexto do Poder Judiciário, como observado, houve um aumento da adoção das TIC's enquanto ferramentas para a melhor resolução dos conflitos. No entanto, obstáculos ao acesso a estes meios ainda são encontrados no contexto da sociedade brasileira.

A exclusão digital, que se refere à falta de acesso ou habilidade limitada para utilizar tecnologias digitais, é uma realidade persistente em várias partes do Brasil. Essa exclusão é influenciada por diversos fatores, como infraestrutura precária de internet em áreas remotas, limitada educação digital, restrições financeiras e sociais, entre outros. Infelizmente, essa situação de exclusão digital pode apresentar barreiras substanciais para a eficaz adoção da ODR no país (COELHO et al, 2023).

Não se pode perder de vista, ainda, a questão da desigualdade informacional, que se relaciona diretamente com a questão da exclusão digital. Isso porque ambos dificultam, de forma semelhante, o acesso das pessoas à justiça por meio da ODR. Sobre o assunto, Malone e Nunes (2023) apontam o enorme abismo existente entre os litigantes eventuais e os litigantes habituais, vez que estes possuem muito mais experiência jurisdicional do que aqueles. O domínio da tecnologia e das teses jurídicas, portanto, é desigual.

Para que a ODR seja desenvolvida e aplicada com eficiência, é preciso que as pessoas devem estar conscientes e motivadas a buscar seus direitos, e devem possuir habilidades básicas para usar tecnologias, em um ambiente propício para a resolução de suas demandas. Além do acesso às tecnologias, é fundamental garantir o acesso à informação, ao entendimento dos aspectos legais e aos direitos dessas pessoas, priorizando assim a abordagem inicial de acesso à Justiça (COELHO et al, 2023).

A ODR oferece um mecanismo inovador para resolver conflitos de forma mais ágil e eficiente, muitas vezes dispensando a necessidade de intervenção presencial e proporcionando economia de tempo e recursos, conforme amplamente demonstrado acima. No entanto, para aproveitar ao máximo essas vantagens, é fundamental que as partes envolvidas tenham acesso à tecnologia e sejam capazes de utilizá-la de maneira eficaz. A exclusão digital, que afeta uma parcela significativa da população brasileira, impede que muitas pessoas possam se beneficiar plenamente dessas ferramentas.

A falta de acesso à internet de qualidade e dispositivos adequados é uma das principais barreiras. Em muitas áreas rurais ou economicamente desfavorecidas, a conectividade é limitada ou inexistente, o que impossibilita o acesso às plataformas de ODR. Além disso, a falta de familiaridade com tecnologia e a escassez de habilidades digitais também são obstáculos, especialmente para a população mais idosa e aquelas com menor nível de instrução (MOREIRA; SANTOS, 2019).

A exclusão digital se refere à situação em que indivíduos não têm acesso ou habilidades para utilizar tecnologias, enquanto a inclusão digital busca integrar as pessoas ao ambiente virtual. No entanto, essa definição simplista não aborda completamente a complexidade do fenômeno da divisão digital. As expressões "exclusão digital" e "inclusão digital", embora comumente usadas, têm sido criticadas na literatura por apresentarem uma classificação binária, sugerindo que a inclusão ou exclusão são intencionais, o que não é necessariamente o caso (BARRETO, 2012 apud LIMA, 2020).

Essa exclusão digital pode resultar em um desequilíbrio no acesso à Justiça. Aqueles que estão mais familiarizados com a tecnologia e têm recursos para acessá-la têm uma vantagem injusta sobre os que não possuem essas capacidades e recursos. Isso pode perpetuar desigualdades sociais e dificultar a adesão generalizada à ODR como um meio de resolução de conflitos (MOREIRA; SANTOS, 2019).

A confiança nas tecnologias aumentou, e considerando a importância dos métodos apropriados para resolver conflitos, a tecnologia ODR tem se destacado como uma abordagem eficaz para lidar com relações conflituosas, especialmente evidente durante a crise do coronavírus. Este cenário abriu caminho para reconhecer que a ODR não apenas resolve conflitos, mas o faz de maneira eficaz e adequada, atendendo não apenas ao direito fundamental de acesso à Justiça, mas também ao acesso a uma verdadeira ordem jurídica justa. Este alcance, como destacado por Watanabe (1988), é um dos objetivos que devem ser seguidos pela Justiça e pelos operadores do direito.

Além disso, ao priorizar a celeridade processual e o devido processo legal, juntamente com outros direitos fundamentais de grande importância na garantia da democracia, a ODR torna-se uma ferramenta crucial para democratizar o acesso à Justiça e promover a igualdade entre as partes envolvidas. Apesar do judiciário estar recorrendo cada vez mais aos meios virtuais, isso ainda não representa a alternativa mais adequada. A falta de acesso a essas ferramentas no contexto judicial resulta em violações e consequências mais graves do que quando se utiliza os métodos apropriados de resolução de conflitos. Mesmo que o acesso ao

judiciário seja possível por meio digital, dada a enorme quantidade de demandas, não seria viável garantir o acesso efetivo à justiça (LIMA, 2020).

### 3.2 QUESTÕES DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Com o aumento da utilização das ferramentas tecnológicas para a resolução de conflitos, cresceu a preocupação com a proteção dos dados dos usuários em concomitância. Conforme já apresentado acima, há uma dificuldade em estabelecer parâmetros de segurança, sobretudo porque os dados relacionados à resolução das controvérsias podem ser utilizados como base para que as grandes empresas conheçam melhor os seus consumidores, direcionando os dados para um uso mais comercial (MORAIS et al, 2019).

A proteção de dados se revela de suma importância no cenário da ODR no contexto brasileiro. A ODR é um conjunto de mecanismos digitais que facilitam a resolução de conflitos de forma eficiente e rápida, muitas vezes envolvendo o compartilhamento e armazenamento de informações pessoais e sensíveis das partes envolvidas. Portanto, garantir a segurança e privacidade desses dados é vital para promover a confiança e a eficácia desse tipo de plataforma (LIMA, 2020).

Em sistemas de ODR, a confidencialidade sempre se encontra em risco, tendo em vista a possibilidade de coleta de dados pelos tribunais e plataformas com fins de estudar as decisões tomadas pelas partes. Isso sem considerar a possibilidade de coleta de dados para fins ilícitos (MALONE; NUNES, 2020).

No Brasil, a proteção de dados é respaldada pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que estabelece diretrizes para o tratamento adequado das informações pessoais. A ODR, portanto, devem estar em conformidade com essa legislação, garantindo que as informações dos usuários sejam coletadas de forma ética, utilizadas de maneira consentida e protegidas de acessos não autorizados (MOREIRA; SANTOS, 2019).

Em outras palavras, embora a tecnologia possa parecer inofensiva, muitos estudiosos estão debatendo o fato de que a ampla exposição de dados e a virtualização das relações podem apresentar sérios riscos aos direitos já estabelecidos, como as Liberdades Fundamentais, e provocar violações aos direitos humanos, inclusive os emergentes desse cenário, como a autodeterminação informativa. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) assume uma importância significativa nessas discussões jurídicas. Por meio dessa legislação, novos princípios, direitos e normas de segurança e ética digital estão sendo consolidados,

tanto para os usuários quanto para as empresas que lidam e processam dados em suas diversas formas (ASSEF, 2020).

Existem diversos estudos que indicam a obrigatoriedade da utilização desta legislação no contexto da ODR. Desde o início, é evidente que a ODR estão intimamente ligados não apenas à ideia de comunicação remota, mas também aos serviços de tecnologia da informação, segurança da informação e tecnologias cada vez mais avançadas (BADDAURY et al, 2020).

A transparência na coleta e uso dos dados é um princípio fundamental para o correto funcionamento desse tipo de plataforma, portanto. As partes envolvidas devem ser informadas sobre como suas informações serão utilizadas durante o processo de resolução de conflitos. Além disso, o consentimento explícito para o tratamento de dados deve ser obtido, respeitando as preferências e limites estabelecidos pelos usuários (LIMA, 2020).

Outro aspecto relevante é a segurança dos dados. A ODR devem implementar medidas técnicas e organizacionais para proteger as informações contra acesso não autorizado, vazamento, alteração ou destruição. Isso inclui a utilização de protocolos de segurança, criptografia e políticas de acesso restrito. A responsabilidade dos provedores de ODR é crucial nesse contexto. Eles devem assumir a responsabilidade pelo tratamento adequado dos dados, adotando boas práticas de privacidade e segurança. Isso não apenas cumpre com as exigências legais, mas também estabelece confiança entre os usuários e os sistemas de resolução de conflitos online (LIMA, 2020).

O CNJ, também preocupado com a questão da proteção de dados, editou a Resolução n. 332, no ano de 2020, a qual cuida dos aspectos éticos para o desenvolvimento e utilização da tecnologia no contexto da resolução de conflitos. Dentre as determinações estabelecidas, estão justamente regulamentando a coleta de dados, que devem ser oriundos de fontes seguras, preferencialmente governamentais, bem como deve ser possível que os dados recebidos não sejam facilmente alterados (MALONE; NUNES, 2020).

Neste ponto, a legislação brasileira, ao invés de representar um obstáculo, surge como uma oportunidade. Ela oferece a chance de reavaliar e adotar práticas de conformidade organizacional que colocam a privacidade e a segurança dos dados no centro de todo o processo. Tanto na possibilidade de implementação quanto na necessidade de reformulação dessas práticas, é crucial envolver a equipe de TI nesses planos estratégicos (BADDAURY et al, 2020).

Por fim, ressalta-se que as inovações tecnológicas devem estar sempre alinhadas com os objetivos dos processos judiciais, de forma que é preciso que as discussões éticas a respeito da ODR sejam melhor disseminadas, sobretudo quanto aos temas de exclusão digital, gerenciamento de danos e capacidade dos órgãos legislativos criarem normas de referência a tempo (MALONE; NUNES, 2020).

### 3.3 BARREIRAS CULTURAIS E RESISTÊNCIA À ADOÇÃO DA ODR

A implementação da Resolução de Disputas Online (ODR) como uma alternativa eficiente para a resolução de conflitos enfrenta desafios relacionados a barreiras culturais e resistências, que podem limitar sua aceitação e utilização. Estas barreiras, muitas vezes arraigadas em aspectos culturais e comportamentais, precisam ser compreendidas e superadas para que a ODR possa atingir seu potencial máximo de eficácia.

Dentre as barreiras culturais, uma das mais relevantes é a desconfiança na tecnologia, especialmente entre aqueles que não estão familiarizados com as plataformas digitais e suas funcionalidades. Em algumas culturas, a preferência por métodos tradicionais de resolução de conflitos, que envolvem interações face a face, pode dificultar a aceitação da ODR. A confiança no contato direto e na comunicação presencial muitas vezes prevalece, tornando essencial abordar e dissipar tais percepções (LIMA, 2020). Isso sem considerar fatores econômicos, como a questão da desigualdade e exclusão digital.

Além das barreiras culturais, existem resistências à adoção da ODR relacionadas a questões práticas, como os custos de implementação e manutenção. Os investimentos necessários para criar e manter sistemas robustos de ODR podem ser um entrave, especialmente para organizações com recursos financeiros limitados. A infraestrutura digital também desempenha um papel crucial, pois em áreas onde o acesso à internet é limitado, a eficácia da ODR é comprometida (FGV, 2023).

Por fim, ainda existe na sociedade brasileira o entendimento de que o Poder Judiciário é o único meio disponível para que seus conflitos sejam solucionados, o que evita que estas pessoas busquem métodos alternativos para a resolução de conflitos (MOLLICA; TROVÃO, 2020).

A cultura da hiperjudicialização, que se caracteriza pela tendência de resolver questões cotidianas por meio do sistema judicial, pode apresentar desafios significativos para a eficácia e adoção das Resoluções de Disputas Online. Esta cultura incentiva a ideia de que a resolução

de qualquer conflito deve ser feita por meio de processos formais, muitas vezes ignorando alternativas mais acessíveis e eficientes, como a ODR (COELHO et al, 2023).

Em um contexto de hiperjudicialização, as partes tendem a considerar automaticamente a via judicial como a abordagem padrão para a resolução de disputas. Isso pode acontecer mesmo em situações em que a ODR poderia fornecer uma solução mais rápida, econômica e satisfatória para ambas as partes. A falta de consciência sobre a ODR e a confiança estabelecida no sistema judicial podem limitar a consideração e o uso dessas inovações (COELHO et al, 2023).

Além disso, a hiperjudicialização pode estar associada à crença de que a solução dos conflitos pelo sistema judicial é mais legítima e justa. Isso pode levar a uma resistência à aceitação da ODR, já que parte da população pode perceber as resoluções online como menos formais ou menos justas, mesmo que isso não seja necessariamente verdade (HORNLE, 2012).

A promoção da cultura da ODR requer uma mudança de paradigma, onde tal ferramenta seja vista como método confiável, justo e adequado para a resolução de conflitos. Isso implica em educar a população sobre as vantagens e eficácia da ODR, bem como desmistificar equívocos sobre a sua legitimidade e imparcialidade (HORNLE, 2012).

Para superar a influência da hiperjudicialização, é essencial sensibilizar as partes sobre a ODR, destacando seus benefícios, como a rapidez, confidencialidade, flexibilidade e a possibilidade de manter um relacionamento construtivo entre as partes após a resolução do conflito. Ao fazer isso, é possível promover uma maior aceitação e utilização da ODR, contribuindo para um sistema mais eficiente e acessível de resolução de disputas (COELHO et al, 2023).

### 3.4 ASPECTOS ÉTICOS E A PRESERVAÇÃO DO DEVIDO PROCESSO LEGAL

O devido processo legal é um princípio fundamental que assegura que todas as partes envolvidas em um conflito tenham direito a um processo justo e imparcial. Isso inclui o direito à notificação adequada, ao contraditório, à apresentação de argumentos e provas, bem como a decisão baseada nas leis e nos fatos. Na ODR, é crucial garantir que esses princípios sejam preservados, mesmo na ausência de um ambiente físico tradicional de tribunal (COELHO et al, 2023).

Pensando nisso, o CNJ se preocupou, por exemplo, em estabelecer, por meio da Portaria CNJ nº 197, de 22 de novembro de 2019, a criação de um Grupo de Trabalho encarregado de realizar estudos e propor medidas relacionadas à ética na aplicação e uso da inteligência artificial no âmbito do Poder Judiciário. Ambos os autores deste artigo participaram desse grupo e foram responsáveis pela elaboração da proposta que culminou na Resolução CNJ nº 332, de 21 de agosto de 2020, a qual foi apresentada ao Plenário através do Ato Normativo nº 0005432-29.2020.2.00.0000 (CANUTO; GOMES, 2021).

A transposição do devido processo legal para o ambiente online significa garantir que as partes envolvidas tenham acesso às informações e ao processo de maneira clara e compreensível. A notificação adequada das etapas do processo, o direito de apresentar argumentos e evidências, além da imparcialidade na tomada de decisões são aspectos centrais a serem considerados para manter a integridade do devido processo (COELHO et al, 2023).

Os aspectos éticos envolvem a conduta e o comportamento responsável no uso das tecnologias, visando a transparência, a equidade e o respeito pelos direitos das partes envolvidas. A confidencialidade, a imparcialidade e a neutralidade são pilares éticos que devem ser mantidos na ODR (HORNLE, 2012).

Os provedores de ODR têm a responsabilidade ética de garantir a segurança e a privacidade das informações das partes, bem como de manter a imparcialidade e a neutralidade durante o processo de resolução de disputas. É importante que as plataformas de ODR possuam políticas éticas claras que promovam a confiança e a integridade do sistema (HORNLE, 2012).

Para que a ODR seja amplamente aceita e confiável, é necessário incorporar mecanismos que assegurem o devido processo legal e a integridade ética. Isso pode ser alcançado por meio da implementação de procedimentos claros, transparência nas ações e decisões, garantia de confidencialidade, imparcialidade e acesso equitativo às partes (COELHO et al, 2023).

Além disso, a educação e conscientização sobre os aspectos éticos e os direitos assegurados pelo devido processo legal no contexto da ODR são essenciais para construir confiança nas tecnologias e promover uma cultura ética de resolução de disputas online (HORNLE, 2012).

Tudo isso é essencial para que o devido processo legal seja protegido. Sobre este ponto, importante mencionar que o devido processo legal, uma garantia constitucional, é consubstanciado pela igualdade entre as partes, boa-fé objetiva, respeito à autonomia

individual, transparência e confidencialidade, o que apenas é alcançado a partir da ética no contexto das relações processuais e extrajudiciais (MALONE; NUNES, 2020).

### 3.5. ASPECTOS REGULATÓRIOS

Um dos obstáculos identificados com relação à ODR no Brasil é a falta de regulamentação, o que é esperado tendo em vista a rápida evolução das tecnologias (MALONE; NUNES, 2022).

No entanto, Malone e Nunes (2022) destacam que é equivocado imaginar que não há qualquer balizamento no estabelecimento da ODR. Isso porque as normas processuais já vigentes são muito adequados aos procedimentos em questão. Dentre as normas disponíveis, têm-se a Lei n. 13.140/15, bem como a Resolução n. 125/2010 do CNJ, por exemplo.

Apesar disso, os autores destacam que tais normas são insuficientes para regular todas as peculiaridades relacionadas à utilização das TIC's, como nos casos em que há a utilização de inteligência artificial para apoiar a tomada de decisões (MALONE; NUNES, 2022).

## 4 PERSPECTIVAS E PROSPECTIVAS DA ODR NO PAÍS

### 4.1 REGULAMENTAÇÕES E LEGISLAÇÕES RELACIONADAS À ODR: SUFICIÊNCIA OU NECESSIDADE DE APRIMORAMENTO NORMATIVO?

No contexto brasileiro, a discussão sobre as regulamentações e legislações relacionadas à Online Dispute Resolution (ODR) se torna central diante da crescente integração da tecnologia na resolução de conflitos. A ODR, que envolve a utilização de plataformas online para resolver disputas, representa um avanço significativo, mas a sua efetividade e aceitação demandam uma análise crítica das normativas existentes.

Atualmente, não há uma legislação específica no Brasil que trate detalhadamente da ODR. A maioria das legislações existentes relacionadas a métodos de resolução de conflitos é voltada para métodos tradicionais, como a mediação e a arbitragem. A ausência de uma regulamentação específica para a ODR pode gerar incertezas jurídicas, especialmente em relação à validade e à aplicabilidade das decisões tomadas por meio dessas plataformas (FGV, 2023).

Portanto, surge a necessidade de aprimoramento normativo para garantir a eficácia e a segurança jurídica da ODR. Esse aprimoramento deve abordar questões como validade jurídica das decisões tomadas online, confidencialidade, imparcialidade, transparência,



proteção de dados e responsabilidade dos provedores de plataformas de ODR (NALINI, 2018).

Uma legislação clara e abrangente poderia definir diretrizes para a implementação e funcionamento da ODR, assegurando que estejam em conformidade com os princípios fundamentais do sistema jurídico brasileiro. Além disso, uma regulamentação bem elaborada poderia promover a confiança das partes envolvidas, incentivando a utilização da ODR como meio eficaz de resolução de conflitos (MARQUES, 2019).

É importante ressaltar que o aprimoramento normativo deve ser resultado de um processo participativo e multidisciplinar, que envolva a colaboração de juristas, tecnólogos, mediadores, árbitros, representantes da sociedade civil e demais interessados. É necessário considerar as particularidades da ODR e garantir que a legislação seja flexível o suficiente para acompanhar o rápido avanço tecnológico (MALONE; NUNES, 2022).

#### 4.2 MEDIDAS DE FOMENTO À ADOÇÃO DA ODR NO BRASIL: PARCERIAS E INICIATIVAS PÚBLICO-PRIVADAS TENDENTES À SUA PROMOÇÃO

A promoção e a adoção da Online Dispute Resolution (ODR) no Brasil necessitam de um esforço conjunto entre o setor público e o privado, estimulando parcerias e colaborações. À medida que a tecnologia avança e a necessidade de soluções eficazes para a resolução de conflitos se torna mais evidente, a implementação bem-sucedida da ODR se torna imperativa, exigindo o apoio e engajamento de ambos os setores da sociedade (COELHO, 2023).

Uma estratégia fundamental para incentivar a adoção da ODR é a sensibilização e a educação das partes interessadas. Seminários, workshops, programas educacionais e campanhas de conscientização, realizados em colaboração com universidades, instituições jurídicas e organizações privadas, são essenciais para aumentar a compreensão sobre os benefícios e o funcionamento da ODR (MALONE; NUNES, 2022).

Além disso, é crucial fomentar o desenvolvimento de plataformas e tecnologias avançadas para ODR. A colaboração entre o setor público e as empresas privadas pode impulsionar investimentos, incentivos fiscais e financiamentos para startups e organizações que se dedicam a criar soluções eficazes e seguras, facilitando a resolução de disputas online (RODRIGUES; TAMER, 2021).

A criação de um marco legal específico para a ODR é outra medida importante. Esse marco deve estabelecer princípios éticos, garantias de privacidade, critérios de validade

jurídica e responsabilidade, oferecendo segurança jurídica para as partes envolvidas nesse processo (RODRIGUES; TAMER, 2021).

Incentivos fiscais, como redução de impostos para empresas que adotem e promovam o uso da ODR em suas relações comerciais, podem ser uma estratégia atraente para estimular a adoção dessa tecnologia e impulsionar sua integração nos meios empresariais (RODRIGUES; TAMER, 2021).

A formação de parcerias estratégicas entre o governo, instituições acadêmicas e entidades empresariais é vital para criar ambientes de testes, pesquisas e aplicação prática da ODR. Essas parcerias demonstram os benefícios práticos da ODR e facilitam a disseminação de boas práticas (RULE, 2002).

Ademais, programas de capacitação profissional sobre ODR devem ser promovidos em colaboração entre o setor público e instituições educacionais. Isso garantirá que advogados, mediadores e outros profissionais estejam devidamente preparados para utilizar e orientar as partes sobre o uso eficaz dessas tecnologias (ROCHA, 2022).

#### 4.3 O PAPEL DOS PROFISSIONAIS DO DIREITO E DO PODER JUDICIÁRIO NA LEGITIMAÇÃO DA ODR

O papel dos profissionais do Direito e do Poder Judiciário na legitimação da Online Dispute Resolution (ODR) é crucial para promover a confiança, aceitação e eficácia dessa abordagem inovadora na resolução de disputas. Os profissionais do Direito, incluindo advogados, juízes, mediadores e árbitros, bem como as instituições judiciais, têm a responsabilidade de atuar como agentes de legitimação e facilitadores da implementação bem-sucedida da ODR no cenário jurídico brasileiro (GUEDES, 2022).

Em primeiro lugar, é fundamental que os profissionais do Direito estejam devidamente informados e atualizados sobre a ODR, compreendendo suas funcionalidades, benefícios e limitações. A formação profissional e a educação continuada são peças-chave para garantir que os advogados e demais profissionais estejam aptos a orientar seus clientes sobre a viabilidade e eficácia da ODR como alternativa ou complemento aos métodos tradicionais de resolução de conflitos (LORENCINI; SALES, 2019).

Os profissionais do Direito também desempenham um papel importante ao promover a confiança na ODR. Sua participação ativa e engajada, seja por meio da recomendação dessa abordagem aos clientes, seja por sua própria adoção e utilização, transmite um sinal positivo sobre a credibilidade e eficácia da ODR. Essa recomendação pode ser reforçada por meio de

organizações profissionais e instituições acadêmicas, que podem promover a conscientização e educação sobre a ODR (LORENCINI; SALES, 2019).

Além disso, é necessário que o Poder Judiciário adote uma postura favorável e incentivadora em relação à ODR. Tribunais e órgãos judiciais podem criar políticas e diretrizes que incentivem as partes a considerar e utilizar a ODR como meio para resolver suas disputas. Podem ainda promover a integração da ODR em seus próprios processos e oferecer suporte técnico para facilitar sua adoção (GUEDES, 2022).

É importante salientar que a legitimação da ODR pelo Poder Judiciário não significa a substituição completa dos métodos tradicionais, mas sim uma complementação e ampliação das opções disponíveis para as partes. A ODR deve ser vista como uma ferramenta adicional, proporcionando flexibilidade e eficiência na resolução de conflitos (BRAGA NETO; SAMPAIO, 2017).

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É possível concluir que a interseção entre o acesso à Justiça e as inovações tecnológicas, como a ODR, apresenta um potencial significativo para transformar e aprimorar a resolução de conflitos. A transformação digital está mudando profundamente a maneira como as sociedades lidam com conflitos e buscam soluções. A ODR se apresentam como ferramentas promissoras para facilitar a resolução de disputas, democratizar o acesso ao sistema judiciário e promover uma cultura de diálogo e conciliação.

A ODR representam uma evolução no campo da resolução de disputas, proporcionando um meio mais ágil, eficiente e acessível para a resolução de conflitos, especialmente em um mundo cada vez mais digitalizado. Através da utilização de plataformas online, é possível ampliar o acesso à Justiça, superando barreiras físicas e reduzindo custos e tempo associados aos métodos tradicionais.

No entanto, para que a ODR alcancem seu pleno potencial no Brasil, é essencial enfrentar desafios como a desconfiança na tecnologia, barreiras culturais, resistências à mudança e a garantia de aspectos éticos e do devido processo legal. É fundamental promover a conscientização sobre as vantagens da ODR, investir em infraestrutura tecnológica e desenvolver políticas claras que assegurem a imparcialidade, a confidencialidade e a segurança dos dados.

A adaptação do sistema judicial brasileiro para incorporar plenamente a ODR requer uma abordagem colaborativa e progressiva, envolvendo operadores do direito, acadêmicos, tecnólogos e a sociedade em geral. Essa cooperação deve visar aprimorar a legislação, desenvolver padrões éticos, promover a alfabetização digital e capacitar profissionais para melhor utilização da ODR.

A colaboração entre stakeholders, incluindo governo, setor privado, instituições jurídicas e sociedade civil, é crucial para impulsionar a implementação bem-sucedida da ODR. A educação jurídica também desempenha um papel vital ao preparar advogados e profissionais do direito para a integração eficaz dessas tecnologias no sistema jurídico.

Portanto, a busca pela excelência na implementação da ODR deve ser contínua, visando sempre a melhoria do acesso à Justiça, a ampliação da confiança nas tecnologias e a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. É um desafio instigante, mas com o compromisso e a colaboração adequados, é possível superá-lo e colher os frutos de um sistema judicial mais eficiente e acessível.

## **REFERÊNCIAS**

ABREU, Gabrielle Cristina Machado. A duração razoável do processo como elemento constitutivo do acesso à justiça. Florianópolis: Conceito Editorial, 2008.

ARAÚJO, Valter Shuenquener de; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. A transformação tecnológica do Poder Judiciário e a Justiça 4.0. In: IWAKURA, Cristiane; BORGES, Fernanda Gomes e Souza.; BRANDIS, Juliano Oliveira (Ed.). **Processo e Tecnologia: Justiça Digital - Inteligência Artificial - Resolução Consensual de Conflitos - Gestão Estratégica e Governo Digital - Legal Design**. Londrina: Thoth, 2022. p. 95-109.

ASSEF, Beatriz Alaíde de Souza. Métodos extrajudiciais e a LGPD. In: LUIS, Daniel Tabela; POTSCH, Bernard. **Impactos da LGPD nos meios alternativos de resolução de disputas**, 2020

BADDAURY, Letícia de Souza; LOBO JUNIOR, Mario Cesar; PEREIRA, Nathália Dalbiando Novaes. A LGPD como obrigatoriedade e oportunidade: Uma aliança entre ODR e Privacy by Design. In: LUIS, Daniel Tabela; POTSCH, Bernard. **Impactos da LGPD nos meios alternativos de resolução de disputas**, 2020

BARRAL-VIÑALS, Immaculada. “Consumer Trust and Business Benefits with ODR”. Online dispute resolution: an international business approach to solving consumer complaints. **Net Neutrals EU**, AuthorHouse, 2015

BARROSO, Luís Roberto. A judicialização da vida e o papel do Supremo Tribunal Federal. Belo Horizonte, MG: Fórum, 2018.

BENTES, Dorinethe dos Santos; COSTA, Fabrício Veiga; ORSINI, Adriana Goulart de Sena. **Formas tecnológicas de solução de conflitos II**. Belo Horizonte: Skema Business School, 2020

CALMON, Pedro. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013.

CANUTO, Rubens; GOMES, Luciane. Princípios éticos da inteligência artificial e o Poder Judiciário. In: ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; FUX, Luiz. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Nothfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro. O acesso à justiça como programa de reforma e método de pensamento. *Revista forense*, v.395, n. 104, p.2009-224, 2008

CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. In: **A Sociedade em rede**. São Paulo : Paz e Terra, 2000. v. 1.

CASTELLS, Manuel. Galáxia da Internet: Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo, GRINOVER Ada Pellegrini, DINAMARCO, Ada Pellegrini. *Teoria Geral do Processo*. 26 edição. São Paulo. Malheiros Editora, 2010

COELHO, Helena Alice Machado; GUTIERRES, Mariana Marques; TREVISAN, Elisaide. Acesso à Justiça e Online Dispute Resolution: uma análise das primeira e terceira ondas renovatórias. **Prisma Jurídico**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 175-192, jan./jun. 2023.

CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. New York: Routledge, 2011. Disponível em:

<http://www.oapen.org/download?type=document&docid=391038> . Acesso em: 23 de julh de 2023

COSTA, Cândida Dutra Garcia Cougo da; KOCOUREK, Sheila. Revisão Bibliométrica no âmbito da Administração e Educação: Métodos alternativos para a resolução de conflitos. **Revista do Curso de Graduação em Direito da Unijuí**, n. 58, 2022

CRETELLA NETO, José. Fundamentos principiológicos do processo civil. 3. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018

CRUZ E TUCCI, José Rogério. Garantias constitucionais da duração razoável do processo e da economia processual no projeto do Código de Processo Civil. *Revista de Processo*, v. 192, p. 193, 2011

CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflito online (ODR) aos sistemas de justiça. In: ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; FUX, Luiz. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021

CUNHA, Leonardo Carneiro da. Justiça multiportas: mediação, conciliação e arbitragem no Brasil. *Revista NNEP de Direito Processual*, v.1, n. 1, p.140-162, 2020. Disponível em: <<https://revistaannep.com.br/index.php/radp/article/view/33/pdf>>. Acesso em 10 nov. 2023

DI BERNARDO, Maria Valeria. Medios alternativos de resolucion de conflictos (MARC). In: CABRAL, Antônio do Passo; NOGUEIRA, Pedro Henrique (Orgs.). *Negócios processuais*. 4. Ed. Salvador: Editora JusPodivm, 2019, v.1, p. 739-758. (Grandes Temas do Novo CPC)

DUARTE, Matheus Prestes Tavares, Ministério público resolutivo e acesso à justiça: Fundamentos e instrumentos extrajudiciais de tutela coletiva/ Matheus Prestes Tavares Duarte – Londrina, PR: Thoth, 2023.

FRANCO, Luciana Pereira. Os meios alternativos de solução de conflitos são vantajosos para todos os envolvidos? Uma análise da institucionalização da mediação e conciliação no Brasil. Dissertação. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://bibliotecatede.uninove.br/bitstream/tede/2204/2/Luciana%20Pereira%20Franco.pdf>. Acesso em 29 de ago de 2023

FUX, Luiz. Teoria geral do processo civil. 3. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019

FUX, Luiz. As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à Justiça. In: ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; FUX, Luiz. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021

GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/2015. In: MAIA, Benigna Araújo Teixeira; BORGES, Fernanda Gomes e Souza; HILL, Flávia Pereira; et al (Orgs.). **Acesso à justiça: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil de 2015**, Londrina: Thoth, 2021, p. 149-163.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. **Panorama Estrutural do Livro**. 2021. Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/book-outline/?lang=pt-br>. Acesso em: 23 de jul de 2023

GOUVEA, Gabriela. Direito e inteligência artificial: contraste entre teoria e prática da ODR no Brasil. **Conteúdo Jurídico**, 2019. Disponível em <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/53643/direito-e-inteligencia-artificial-contraste-entre-teoria-e-prtica-das-odrs-no-brasil>. Acesso em 22 de ago de 2023

GOMES NETO, José Mario Wanderley. O acesso à justiça em Mauro Cappelletti: análise teórica desta concepção como “movimento” de transformação das estruturas do processo civil brasileiro. Porto Alegre: S.A. Fabris, 2005

GUEDES, Cíntia Regina. O desenvolvimento da ODR pela Defensoria Pública como instrumento de inclusão digital, atuação estratégica e ampliação do acesso da população vulnerável à garantia de seus direitos. In: MAIA, Maurílio Casas; PACHECO, Rodrigo Baptista; SOUSA, José Augusto Garcia. **Acesso à Justiça na era da tecnologia**. Salvador: Juspodivm, 2022

HILL, Flávia Pereira. Lições do isolamento: reflexões sobre Direito Processual em tempos de pandemia. Rio de Janeiro: Edição do autor, 2020

HORNLE, Julia. **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**. Intersentia, 2012

IWAKURA, Cristiane Rodrigues. Acesso à Justiça e Barreira Tecnológicas: Verdade ou Mito? In: ARAÚJO, B. et al. **Acesso à justiça: Um novo olhar a partir do Código de Processo Civil 2015**. Londrina: Thoth, 2021, p. 73-90

JUNIOR, Vanderlei de Freitas Nascimento. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: on-line dispute resolution - Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, 2017

KATSH, Ethan. ODR: a look at history. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012.

KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, 2001

LEAL, Fernando. Ethics is fragile: goodness is no. In: KARAMJIT, S. Gill. (Ed.). **Information Society: new media, ethics and postmodernism**. London: Springer, 1996.

LEINER, Barry. **The past and future History of the Internet**. **Communications Of Acm**, Online, v. 40, n. 2, p.102-108, fev. 1997. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Past-and-Future-History-of-the-Internet-LeinerCerf/625d33d39ceb2abc31de96ad8f25988c056df230/pdf>. Acesso em: 23 de jul de 2023

LIMA, Marcia Thais Cardoso. **Meios Adequados de Resolução de Conflitos: Tecnologia ODR como instrumento de acesso à Justiça em tempos de pandemia da COVID-19 no Brasil**. Monografia. São Luis, 2020

MAIA, Maurílio Casas. A “vulnerabilidade eletrônica” e a “sexta onda renovatória de acesso à Justiça” na sociedade 5.0: A tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso. **Revista dos Tribunais**. vol. 1052/2023, 2023

MALONE, Hugo; NUNES, Dirlene. **Manual da Justiça Digital**. 1. ed. Salvador: JusPodivm, 2022

MARINONI, Luiz Guilherme. Da teoria da relação jurídica processual ao processo civil do estado constitucional. In: **A constitucionalização do direito**. SOUZA NETO, Cláudio Pereira de; SARMENTO, Daniel (Coords.). Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputar online: Do comércio eletrônico ao seu efetivo transformador sobre o conceito e a prática do acesso à Justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**. v. 5, 2019



MOLLICA, Rogerio; TROVÃO, Lidiana Costa de Souza. A utilização prévia da ODR em tempos de pandemia da COVID-19 como requisito de interesse de agir. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, 2020

MORAIS, Manuela Saker; RIBEIRO, Maria de Fátima; SANTOS, Lívio Augusto de Carvalho. **ODR'S e a solução de conflitos com dados pessoais após a LGPD**. UNIMAR, 2019

NALINI, José Renato. O judiciário, a eficiência e os alternative dispute resolution. **Revista Direito e Liberdade**, v. 20, n. 1 , 2018

NEVES, Rodrigo Fernandes. **A democracia nas sociedades da informação e do conhecimento: Interação e deliberação política no ciberespaço**. Dissertação. Universidade Federal de Santa Catarina, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/89995/248916.pdf?sequence=1>. Acesso em 26 de jul de 2023

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Acesso à justiça e resolução dos conflitos na contemporaneidade. In: MAIA, Benigna Araújo Teixeira; BORGES, Fernanda Gomes e Souza; HILL, Flávia Pereira; et al (Orgs.). Acesso à justiça: um novo olhar a partir do Código de Processo Civil de 2015. Londrina: Thoth, 2021, p. 211-233.

PESSOA, Flávia Moreira Guimarães; SAMPAIO, Amanda Inês Moraes. Reflexões sobre tecnologias da informação e comunicação (TIC) aplicadas à conciliação e mediação de conflitos. In: ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier; FUX, Luiz. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina de Castro. “Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção.” **Revista de Direito do Consumidor**, v. 114/2017, DTR\2017\7031, p. 295-318, nov.-dez. 2017

ROCHA, Maria Elizabeth Guimarães Teixeira. A resolução de conflitos on-line e o modelo multiportas do novo Código de Processo Civil: um caminho em construção para a dissuasão das disputas judiciais. In: IWAKURA, Cristiane; BORGES, Fernanda Gomes e Souza.; BRANDIS, Juliano Oliveira (Ed.). **Processo e Tecnologia: Justiça Digital - Inteligência Artificial - Resolução Consensual de Conflitos - Gestão Estratégica e Governo Digital - Legal Design**. Londrina: Thoth, 2022. p. 299-311.

ROCHA, Maria Luíza de Carvalho. Autocomposição de conflitos e online dispute resolution: Novo espaço para resolução de disputas no Brasil. Monografia. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2022

RODRIGUES, Marco Antonio; TAMER, Maurício. **Justiça digital: o acesso digital à justiça e as tecnologias da informação na resolução de conflitos**. Salvador: JusPodivm, 2021

RULE, Colin. **Online dispute resolution for business: b2b, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts**. Jossey-Bass, São Francisco, 2002

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. Revista USP, n. 101, p. 55-66, 2014. Disponível em: <[http:// www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814](http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814)>. Acesso em: 29 out. 2023

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes; ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. Org. **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem – Curso de Métodos Adequados de Solução de Controvérsias**. 3ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. Mediação de Conflitos: Conceito e Técnicas

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi e BRAGA NETO, Adolfo. **O que é Mediação de Conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2017

SANDER, Frank. “**The multi-door courthouse: settling disputes in the year 2000**”. HeinOnline, 3 Barrister 18, 1976

SANDER, Frank E. A.. Future of ADR: The Earl F. Nelson Memorial Lecture. Journal Of Dispute Resolution. Columbia, p. 3-10. ago. 2000

SHENEIDER, Luis Otávio. O uso da tecnologia a resolução acordada dos conflitos: Das ADR às ODR. **Revista do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**, 2020

SILVEIRA, Luiza Rolim. A resolução de disputas online por meio do método da ODR no eBay. TCC. Florianópolis: Universidade do Sul de Santa Catarina

SMARTSETTLE. SmartSettle: Changing the way world negotiate. 2016. Disponível em: <https://www.smartsettle.com/>. Acesso em: 23 de julh de 2023

TAKAHASHI, Tadao (Org). **Sociedade da informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

THIESSEN, Ernest M.; FRASER, Ken. Mobile ODR with SmartSettle. In: UNECE FORUM ON ODR, 0., 2003, Genebra. Proceedings. 2003. p. 1 - 20.

WATANABE, Kazuo. “Acesso à Justiça e sociedade moderna”. In: **Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à Justiça, processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Del Rey, p. 4-10, 2019. p. 9.

WETHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Revista Ciência da Informação**, n. 29, v. 2, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/rmmLFLLbYsjPrkNrbkrK7VF/abstract/?lang=pt>. Acesso em 23 de jul de 2023

WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça, 2, ed, São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020