ISSN 3085-8658

CADERNOS ESMAPE

SÉRIE TESES E DISSERTAÇÕES
ONLINE

EDIÇÃO ESMAPE
Escola Judicial de Pernambuco

GRACIELLE CHRYSTIANE ALVIM CAVALCANTE JORDÃO

PLATAFORMAS DIGITAIS NOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:
um novo conceito de acesso à justiça

Recife
ano 1
número 07
2025

07

ISSN: 3085-802X

CADERNOS
ESMAPE

SÉRIE TESES E DISSERTAÇÕES

PLATAFORMAS DIGITAIS NOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:
um novo conceito de acesso à justiça

Gracielle Chrystiane Alvim Cavalcante Jordão

Cadernos Esmape – Série Teses e Dissertações – Recife – ano 1, número 7, p.01- 168, 2025.

Copyright by Escola Judicial de Pernambuco (Esmape)

Coordenação Técnica e Editorial: Msc. Joseane Ramos Duarte Soares
Capa: João Pessoa e Joseane R. Duarte Soares
Revisão: Autora

Copiar é crime. Lei do Direito Autoral nº9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

Cadernos Esmape [recurso contínuo impresso] / Escola Judicial de Pernambuco (Esmape), a. 1, n. 1, 2025. - Recife: Esmape, 2025 - .

ISSN: 3085-802X
Série Teses e Dissertações, n. 7 - Plataformas digitais nos métodos alternativos de resolução de conflitos: um novo conceito de acesso à justiça, autoria Gracielle Chrystiane Alvim Cavalcante Jordão.
168 p.

1. Acesso à Justiça. 2. . Acesso às Tecnologias. 3. Desenvolvimento. 4. Plataformas Digitais. 5. Regulação. I. Título

Elaboração Biblioteca Jarbas Maranhão / Esmape CDU 340.5

Correspondência:

Escola Judicial de Pernambuco (Esmape)
Rua Des. Otílio Neiva Coêlho, s/n – Bairro Ilha Joana Bezerra
Recife – PE - CEP 50080-900
Sítio eletrônico: https://portal.tjpe.jus.br/web/escolajudicial
E-mail: revista.esmape@tjpe.jus.br

TJPE

Biênio 2024-2026

Desembargador **Ricardo de Oliveira Paes Barreto**

Presidente

Desembargador **Fausto de Castro Campos**

1º Vice-Presidente

Desembargador **Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto**

2º Vice-Presidente

Desembargador **Francisco José dos Anjos Bandeira de Mello**

Corregedor-Geral da Justiça

ESMAPE
Escola Judicial de Pernambuco

Biênio 2024-2026

Desembargador **Jorge Américo Pereira de Lira**

Diretor-Geral

Desembargadora **Daisy Maria de Andrade Costa Pereira**

Vice-Diretora Geral

Juiz de Direito **Sílvio Romero Beltrão**

Supervisor

Juíza de Direito **Fernanda Pessoa Chuahy de Paula**

Coordenadora da Diretoria de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores (DFAS)

Juiz de Direito **Edmilson Cruz Júnior**

Coordenador da Diretoria de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (DFAM)

Juiz de Direito **José Faustino Macêdo de Souza Ferreira**

Coordenador do Instituto de Desenvolvimento de Inovações Aplicadas
ao Tribunal de Justiça de Pernambuco (Ideias Esmape/TJPE)

Juiz de Direito **Haroldo Carneiro Leão**

Coordenador dos Cursos de Informatização Jurídica

APRESENTAÇÃO

A Escola Judicial de Pernambuco (ESMAPE), comprometida com a valorização do saber e com o fortalecimento da cultura acadêmica no âmbito do Poder Judiciário, tem a honra de apresentar, nesta coletânea, 21 dissertações de mestrado e uma tese de doutorado produzidas por servidoras e servidores do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

Essa publicação integra a série "Cadernos Esmape – Teses e Dissertações", iniciativa inédita da nossa gestão como diretor-geral desta Escola, lançada oficialmente em dezembro de 2024, com o objetivo de fomentar e difundir a produção técnico-científica dos integrantes do Judiciário estadual.

Desde então, a ESMAPE já promoveu a publicação de 12 trabalhos acadêmicos elaborados por magistrados e magistradas do TJPE, entre os quais se destacam quatro dissertações de mestrado de juízes, seis dissertações de mestrado de juízas, um ensaio de uma juíza e um trabalho de pós-doutorado, também de autoria de uma juíza.

Com esta nova leva de publicações, voltada aos servidores e servidoras da Justiça pernambucana, a ESMAPE reafirma sua missão institucional de estimular a pesquisa, o pensamento crítico e o aprimoramento profissional.

Acreditamos que a produção acadêmica de excelência contribui diretamente para o desenvolvimento de um Judiciário mais eficiente, sensível e preparado para enfrentar os desafios contemporâneos da prestação jurisdicional. Ao dar visibilidade a esses trabalhos, a Escola não apenas reconhece o esforço intelectual de seus autores, como também busca inspirar outros magistrados, magistradas, servidores e servidoras a se qualificarem, investirem em sua formação e, futuramente, compartilharem com a comunidade jurídica suas contribuições teóricas e práticas.

A todos os autores e autoras que confiaram à ESMAPE a divulgação de suas pesquisas, nosso mais sincero reconhecimento. Que esta publicação seja mais um passo rumo a um Judiciário cada vez mais comprometido com o conhecimento, a inovação e a excelência na prestação do serviço público.

Desembargador Jorge Américo Pereira de Lira

Diretor-Geral da Escola Judicial de Pernambuco – ESMAPE

Trabalho de Conclusão de Curso, em formato de Dissertação de Mestrado apresentada, em 2022, ao Programa de Pós-graduação em Direito, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, no Centro Universitário CESMAC – AL.

Aos meus pais e meu irmão com todo o meu amor e minha eterna gratidão. Ao meu esposo pelo companheirismo e lealdade em princípios e propósitos. Ao meu filho, Tomás, razão do meu viver.

AGRADECIMENTOS

A construção desse sonho enfrentou desafios individuais e coletivos. Era um momento de extrema perplexidade, uma pandemia nos atravessou, mas o desejo de conhecimento e ciência nos fez vencedores.

Dedico esse trabalho a essa força intangível que nos move, nos guia na escuridão, nos aponta os caminhos e nos impulsiona a seguir. Uma força que mesmo antes de ser, já existe dentro de cada um nós.

Agradeço a minha primeira base, meu pai, Chrysógono Cavalcante, pelo despertar das minhas primeiras reflexões e zelo extremo na minha condução. Ao meu irmão, Antonio Victor, pelo companheirismo e força nos momentos de desafio. E em especial, a minha mãe, Graça Alvim, pela nossa maternidade compartilhada e por me permitir a completude feminina na realização desse sonho.

Ao meu esposo Leonardo pelo amor que se revela nos cuidados diários com nosso filho, durante minhas ausências e pela absoluta certeza de que esse dia chegaria.

Ao meu filho Tomás, meu diamante precioso, que me transformou, antes mesmo de ser e que aos dois meses de vida partilhou, no seio materno, a edificação desse sonho.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Fernando Sérgio Tenório de Amorim pela contribuição de valorosos ensinamentos, éticos e humanos, para além de uma formação teórico-científica.

Por fim, aos meus colegas de mestrado, turma calorosa e afetuosa que transpôs os limites da tecnologia, contribuindo com as discussões aqui trazidas.

“A justiça, cega para um dos dois lados,
já não é justiça. Cumpre que enxergue
por igual à direita e à esquerda”.

Rui Barbosa

RESUMO

O presente trabalho estuda as plataformas digitais de resolução de conflitos como política pública de acesso à justiça na contemporaneidade. O objetivo é verificar se essa forma online de resolução de conflitos poderá atuar como mais um instrumento pacificador de demandas sociais, quais as barreiras encontradas e o que impede a sua real efetivação. Para tanto, será traçado uma análise do acesso à justiça como condição para o desenvolvimento e quais as novas perspectivas para os métodos alternativos digitais. Serão analisados os diversos exemplos de ODR (*Online Dispute Resolution*) existentes no Brasil, abordando seu atual estágio de desenvolvimento e apontando a necessidade de normatização. Serão trazidos, ainda, dados estatísticos, doutrina, jurisprudência e legislação sobre o tema e a discussão sobre a adesão obrigatória dessas estruturas antes do ingresso jurisdicional. Por meio desse método, chega-se à conclusão de que a adesão obrigatória é obstar o acesso à justiça, posto que há barreiras socioeconômicas e culturais que precisam ser suplantadas, além de apontar objetivos finalísticos distintos, entre aquelas que atuam na esfera privada e dentro do sistema jurisdicional, devendo-se buscar um alinhamento. O acesso à justiça se transforma, mediante esses novos canais digitais, mas ainda há um longo caminho a se percorrer, necessitando políticas públicas convergentes, inclusivas e regulatórias, com múltiplos atores em colaboração, para que se possa alcançar um *locus* verdadeiramente democrático.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Acesso às Tecnologias. Desenvolvimento. Plataformas Digitais. Regulação.

ABSTRACT

The present work studies digital conflict resolution platforms as a public policy for access to justice in contemporary times. The objective is to verify if this online form of conflict resolution can act as another instrument to pacify social demands, what barriers are encountered and what prevents its real effectiveness. To this end, an analysis of access to justice as a condition for development and new perspectives for alternative digital methods will be drawn. The various examples of ODR (Online Dispute Resolution) existing in Brazil, public and private, will be analyzed, approaching its current stage of development and its structural constraints, pointing out the need for standardization. It will also bring statistical data, doctrine, jurisprudence and legislation on the subject and the discussion about the mandatory adhesion of these structures before the jurisdictional entry. Through this method, it is concluded that mandatory adherence is to prevent access to justice, since there are socioeconomic and cultural barriers that need to be overcome, in addition to pointing out different final objectives, between those that work in the private and within the jurisdictional system, and alignment should be sought. Access to justice is transformed through these new digital channels, but there is still a long way to go, requiring convergent, inclusive and regulatory public policies, with multiple actors in collaboration, so that a truly democratic locus can be reached.

Keywords: Access to justice. Access to Technologies. Development. Digital Platforms. Regulation.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Comparativo entre as ODR no âmbito público e privado 100

LISTA DE SIGLAS

ADPF	Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
CF\88	Constituição Federal de 1988
CDC	Código de Defesa do Consumidor
OEA	Organização dos Estados Americanos
ONU	Organização das Nações Unidas
PL	Projeto de Lei
STF	Supremo Tribunal Federal
SUS	Sistema Único de Saúde
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
ANS	Agência Nacional de Saúde
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
UE	União Europeia

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 23

2 ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO AO DESENVOLVIMENTO .. 27

2.1 O Acesso à Justiça e o Desenvolvimento: Aspectos Pluridimensionais 27

2.2 As Ondas Renovatórias, a Sexta Onda e sua Visão Sistêmica 35

2.2.1 As Ondas Renovatórias no Brasil 38

2.2.2 O Global Acess to Justice Project 41

2.3 Acesso à Tecnologia como Premissa do Novo Acesso à Justiça 44

2.4 Desenvolvimento, Ética e Acesso à Justiça Digital 49

3 MÉTODOS DIGITAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS 54

3.1 Novas Perspectivas para os Métodos Alternativos 54

3.1.1 Online Dispute Resolution (ODR) 60

3.1.2 Justiça Digital e Tribunais *Online* *62*

3.2 Diretrizes a serem Observadas na Construção de ODR Eficientes 66

3.3 A Disciplina Normativa das ODR para a Garantia dos Direitos Fundamentais 77

3.3.1 A Resolução 358/2020 do CNJ e a Conciliação/Mediação Digital como Política Pública de Acesso à Justiça 81

3.3.2 A Obrigatoriedade da Utilização da ODR Previamente ao Ajuizamento de Ações Judiciais 84

4 PLATAFORMAS DIGITAIS NA REALIZAÇÃO DE DIREITOS FUNDAMENTAIS 89

4.1 As Plataformas Digitais no Brasil 89

4.1.1 Plataformas Públicas de Resolução de Conflitos.....90

4.1.2 Plataformas Privadas de Resolução de Conflitos 94

4.2 A Influência da Arquitetura de Sistemas em Plataformas Eletrônicas para a Realização de Direitos Fundamentais 101

4.2.1 Assimetria Informacional e Litigância Autorepresentada 104

4.2.2 A Nova Gestão e a Prevenção do Conflito 107

4.3 Possibilidades e Limites das Plataformas Digitais e a Garantia dos Direitos Fundamentais 110

5 PODER JUDICIÁRIO, ODR E ACESSO À JUSTIÇA 114

5.1 O Legado deixado pela Pandemia Covid-19 na Expansão do Acesso à Justiça e os Efeitos sobre os Vulneráveis Digitais 114

5.2 A Diminuição do Acesso ao Judiciário Implicaria um Aumento do Acesso à Justiça? Uma Análise..... 122

5.3 Justiça 4.0 e Acesso à Justiça 129

5.4 O Acesso à Justiça em Transformação. A Qualidade e Efetividade da Prestação Jurisdicional Diante de um Novo Cenário 135

6 CONCLUSÃO 142

1 INTRODUÇÃO

As transformações presentes na sociedade contemporânea são reflexo da centralidade assumida pelas novas tecnologias. A ambiência digital cria novas conexões entre as pessoas, modificando as formas de ver, sentir e se comunicar e como palco dessas interações, os conflitos emergentes rediscutem o papel do acesso à justiça diante desse novo cenário.

O acesso à Justiça está relacionado à efetividade de direitos, bem como a fatores sociais como o exercício da cidadania e o fortalecimento da democracia, sendo pauta de agenda de diversos países. Por ser um conceito em permanente construção, adaptado às constantes modificações da sociedade, possui um viés jurídico, econômico, político e sociológico.

É importante compreender as mudanças existentes e que a modernização do Direito se torna imperativa para a garantia da prestação jurisdicional ininterrupta, em uma sociedade cada vez mais informatizada. A ideia do acesso à justiça, como reflexo do desenvolvimento, tem como consequência o aumento da liberdade substantiva dos cidadãos, concepção trazida por Amartya Sem, sendo instrumento de emancipação e construção de identidades, mediante direitos exercidos.

A inserção do acesso à justiça, no ambiente digital, também retoma antigas discussões sobre a dinâmica das ondas renovatórias e do surgimento de novos direitos. Nesse sentido, destaca-se a sexta onda apresentada pelo *Global Access to Justice Project*, movimento internacional que tem como objetivo a promoção de iniciativas promissoras no aprimoramento do acesso à justiça. Esse movimento traz a tecnologia para o debate e a apresenta como premissa do novo acesso à justiça que se redesenha.

Entretanto, uma discussão se estabelece: será que o cenário fático de desigualdade social brasileira alcança essa realidade? A inserção tecnológica se apresenta como uma prioridade de Estado, sendo ela condição para o próprio exercício da cidadania nos tempos atuais? É necessário

inquirir ainda o efetivo acesso à justiça para além das barreiras tecnológicas, pois, conforme se demonstrará, há também uma barreira linguística e estrutural, bem como dificuldade de apreensão cultural desses novos sistemas, o que aprofunda a questão.

Para melhor compreender essas transformações, tem-se a análise do novo cenário de resolução de conflitos, por meio das *ODR* ou *Online Dispute Resolution*, que são plataformas eletrônicas de solução de contendas dentro do universo online. Essas estruturas trouxeram uma nova dinâmica aos métodos alternativos de resolução de conflitos, trazendo a conciliação e a mediação para os canais digitais, como forma de se ter uma via rápida de solução de conflitos, a custos mínimos.

À medida que a pandemia forçou instituições públicas e privadas a se moverem online, muitos tribunais e empresas olham para o campo da resolução de disputas em busca de melhores práticas. Os tribunais online têm a característica de serem públicos e as ODR pertencentes ao setor privado. Porém, a realidade demonstra que esses institutos estão mais próximos do que se imagina, pois muitas das características e sistemas de ODR estão migrando para os tribunais. Para as empresas, as ODR, funcionam como uma estratégia de mercado, reduzem os custos de uma via judicial, mantem e fidelizam o cliente. Para o Judiciário representa uma importante via de acesso, sendo uma alternativa à morosidade e ao imenso número de processos que sobrecarregam os tribunais.

Mas será que as tecnologias disruptivas, ou seja, aquelas que transformam produtos e serviços tradicionalmente caros e complexos e de acesso restrito, em produtos e serviços mais simples, baratos e franqueáveis a uma grande parcela da população conseguirá somar esforços ou traduzir-se em novo canal de acesso à justiça? Discute-se os objetivos finalísticos dessas novas estruturas, com que espírito estão imbuídas, pois mesmo na relação entre particulares, há a eficácia horizontal de direitos fundamentais, o que não podem ficar à margem de uma regulamentação estatal.

O problema de pesquisa teve como alicerce a seguinte questão-problema principal: As plataformas digitais podem ser consideradas uma

política pública de acesso à justiça no Brasil? Dessa questão principal, outras decorrem naturalmente do quadro de análise, a saber: quais são os normativos que disciplinam essas novas estruturas? As plataformas alcançam todos os tipos de conflitos? Há uma padronização? São gratuitas ou remuneradas? Como se dá a construção desses sistemas? Quais os limites e possibilidades? O acesso à justiça realmente se transforma?

Em relação à hipótese, a pesquisa trabalhou com a seguinte proposição: pelos números demonstrarem rapidez na resolução de conflitos e a mudança de mentalidade reclamando novos métodos alternativos, poderiam, as plataformas digitais, ser consideradas uma via de transformação do acesso à justiça. Ao que parece seria uma equação de fácil resolução, porém, as peculiaridades socioeconômicas e a dinâmica de funcionamento dessas estruturas apontam um caminho a se aperfeiçoar, conforme restará demostrado ao final do trabalho.

Em relação aos caminhos metodológicos, a pesquisa teve enfoque qualitativo, por acreditar que tal posicionamento propiciaria uma maior atualidade sobre o tema e uma noção global do fenômeno, bem como o levantamento bibliográfico visando compreender os marcos teóricos de formação e desenvolvimento do conceito de acesso à justiça na atualidade, cada vez mais imersa nos meios tecnológicos de comunicação. Para tanto, referenciais teóricos tradicionais e contemporâneos, artigos, livros, jurisprudência, projetos de leis e normativos debatem a contemporaneidade do tema.

A pesquisa está dividida em quatro capítulos principais. O primeiro capítulo apresenta ao leitor a noção de acesso à justiça, dentro de uma concepção desenvolvimentista. A dinâmica das ondas renovatórias, sua pluridimensionalidade e visão sistêmica, com destaque para a sexta onda que traz a ideia da tecnologia como premissa do novo acesso à justiça. Em sequência, a discussão em torno da ética na construção desses sistemas e os entraves econômicos, sociais e culturais da sociedade brasileira.

O segundo capítulo adentra especificamente nas novas perspectivas para os métodos alternativos de resolução de conflitos, diante do novo tecido digital. As ODR, espécie do gênero ADR (Alternative Dispute

Resolution), diferenciam-se por utilizar plataformas eletrônicas na resolução das contendas. Trata-se de um movimento importante, surgido na década de 1990, em razão das crescentes demandas do comércio eletrônico e que hoje se expande para as mais diversas searas do direito, alargando o conceito de justiça multiportas, ou seja, aquela que integra diversos métodos de resolução de conflito. Estabelece-se ainda uma discussão importante de como construir ODR eficientes e a urgência normativa para o tema, principalmente diante movimentos que pretendem tornar essas vias de acesso obrigatórias, antes de se adentrar às portas dos tribunais brasileiros.

O terceiro capítulo aborda as plataformas digitais e seu papel na realização de direitos fundamentais. Faz-se um minucioso relatório das plataformas públicas e privadas vigentes no Brasil, destacando suas características, sistema remuneratório, proteção de dados, tempo de permanência, entre outros assuntos pertinentes. Ao estabelecer um quadro comparativo entre as plataformas, extrai-se as vantagens e desvantagens desses novos sistemas. A arquitetura de sistemas, assimetrias e os riscos da litigância autorrepresentadas também são tratadas, assim como o novo foco na gestão do conflito que passa a ser a prevenção.

O último capítulo traz reflexões sobre as plataformas dentro e fora do Poder Judiciário e o legado deixado pela pandemia covid-19, com efeitos ainda por se definir no tempo e no espaço. As novas propostas e eixos temáticos do judiciário brasileiro, que estreitam cada vez mais os conceitos de tecnologia e acesso à justiça, e, por fim, a discussão sobre esse cenário transformador, apontando diferenças entre as estruturas públicas e privadas, necessitando essas últimas de um maior respaldo e controle estatal, para que haja um papel transformador no acesso à justiça.

A relevância da pesquisa, entre outros motivos, justifica-se na importância de provocar o debate a respeito dessas novas estruturas, da tecnologia disruptiva e das aspirações econômicas que não podem estar acima de um papel institucional garantidor. Embora tenham uma função de destaque na construção de vias alternativas, que podem vir a ser pacificadoras, tornar esses meios de acesso obrigatórios, podem, ao invés de

alargar o conceito de juridicidade, reduzir o papel do acesso à justiça. É o que se pretende discutir.

2 ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO AO DESENVOLVIMENTO

2.1 O Acesso à Justiça e o Desenvolvimento: Aspectos Pluridimensionais

O acesso à justiça é um dos temas mais discutidos na atualidade, posto que vem passando por profundas transformações. Boaventura de Souza Santos destacava que quando a morosidade era um problema estrutural, a desconfiança generalizava-se, influenciando as percepções sociais acerca da justiça.[1] Esse conceito sofreu mudanças ao longo dos anos e foi atingido pelas modificações sofridas no Processo Civil que visa adequar o seu ambiente a uma nova perspectiva de prestação jurisdicional.

Inicialmente, o acesso à justiça possuía cunho eminentemente formal, com raízes no liberalismo, significando o direito do indivíduo de propor ou contestar uma ação.[2] A partir do momento que as interações sociais se tornaram mais complexas, com a necessidade de preservação dos direitos coletivos, preconizados pelas constituições modernas, surge a necessidade de intervenção estatal. Mauro Cappelletti e Bryan Garth[3] trazem uma premissa básica de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo e assim conceituam:

1 SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez Editora, 2008, p. 93.

2 CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 8.

3 CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988, p 8.

> A expressão acesso à justiça é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado, o qual, primeiro, deve ser acessível a todos e segundo, deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. Sem dúvida, uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo.

Percebe-se que a construção desse conceito é diretamente influenciada pela dinâmica com que se comporta a sociedade. O acesso à justiça é como o espelho da cultura de uma época. [4] Nos últimos anos, o impacto da tecnologia estruturou novas formas de interações sociais, canais e conexões entre cidadãos e organizações, reclamando novos direitos humanos e fundamentais atrelados ao novel desenvolvimento.

É importante destacar que o acesso à justiça e o acesso ao judiciário são concepções distintas. O acesso ao judiciário está contido no acesso à justiça, que é mais amplo e abarca a inserção dos cidadãos nos meios de desenvolvimento social, econômico e político. O acesso à justiça foi elevado, ainda, à categoria de direito humano fundamental e recebe a proteção de diversos diplomas legislativos. Nesse sentido, afirma Ingo Wolfgang Sarlet[5] :

> Em que pese sejam ambos os termos (“direitos humanos” e “direitos fundamentais”) comumente utilizados como sinônimos, a explicação corriqueira e, diga-se de passagem, procedente para a distinção é de que o termo “direitos fundamentais” se aplica para aqueles direitos do ser humano reconhecidos e positivados na esfera do direito constitucional positivo de

4 CAPPELLETTI, Mauro. **Problemas de reforma do processo civil nas sociedades contemporâneas**. In: MARINONI, Luiz Guilherme. O processo civil contemporâneo. Curitiba: Juruá, 1994.

5 SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010, pag 29.

> determinado Estado, ao passo que a expressão "direitos humanos" guardaria relação com os documentos de direito internacional, por referir-se àquelas posições jurídicas que se reconhecem ao ser humano como tal, independentemente de sua vinculação com determinada ordem constitucional, e que, portanto, aspiram à validade universal, para todos os povos e tempos, de tal sorte que revelam um inequívoco caráter supranacional (internacional).

Dentro dessa perspectiva, o conceito está inserido na categoria de desenvolvimento, na sua esfera qualitativa e não meramente quantitativa, relacionando-se ao grau de bem-estar social e mudança estrutural de uma dada sociedade, não limitada, portanto, ao mero crescimento econômico, sendo esse critério, por si só, insuficiente. Amartya Sem preconiza que: "o desenvolvimento consiste na eliminação de privações de liberdade que limitam as escolhas e as oportunidades das pessoas de exercer ponderadamente sua condição de agente."[6]

É importante compreender as mudanças existentes e que o Direito não pode permanecer estático frente ao desenvolvimento tecnológico. A sua modernização é imprescindível para que se alcance segurança jurídica e prestação jurisdicional ininterrupta, em uma sociedade cada vez mais informatizada. Porém, o acesso à justiça deve acompanhar esse compasso e estar atrelado a essa perspectiva como condição para o exercício das liberdades.

Mas existe um conceito jurídico de desenvolvimento? Ou ele é um conceito em construção, inacabado? A despeito de ele ser mais afeto às ciências econômicas, é necessário discutir o reconhecimento do desenvolvimento como um fenômeno jurídico. Conforme ressaltado, o desenvolvimento não pode ser confundido com o simples crescimento da riqueza material produzida pelo país, devendo ser medido pela sua natureza qualitativa, o que importa em uma mudança estrutural das relações socioeconômicas de uma comunidade.

6 SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Companhia das Letras. Edição do Kindle.p.5

Há divergências, no mundo acadêmico, entre aqueles que aceitam a juridicidade do conceito, aqueles que rechaçam e os que o consideram um direito em processo de positivação. Dentro da perspectiva jurídica, a Conferência Internacional de Direitos Humanos de Viena, em 1993, trouxe respaldo a essa linha de pensamento, consagrando o direito ao desenvolvimento dentro dos direitos humanos fundamentais e possibilitando um sistema normativo de proteção internacional. Robério Nunes dos Anjos diz que "reconhecer valor jurídico ao direito ao desenvolvimento é de extrema importância para a consolidação do sistema internacional de direitos humanos e para a concretização destes no plano nacional."[7]

A importância do reconhecimento do direito ao desenvolvimento no plano internacional deve-se a alguns fatores como a discussão sobre a emancipação econômica, social e cultural dos Estados e povos. Percebe-se, com essa discussão, o quão atrelado estão esses conceitos, e que não há direito ao desenvolvimento sem o necessário acesso à justiça. São conceitos fluidos, que acompanham a dinâmica social e as novas necessidades emergentes. Amartya Sem aduz, ainda, que "o desenvolvimento pode ser visto como um processo de expansão das liberdades reais que as pessoas desfrutam."[8] Assim, ele pode ser compreendido como princípio geral orientador do sistema, possuindo, tal como o acesso à justiça, um conceito em permanente construção.

No tocante ao ordenamento jurídico brasileiro, ambos os termos possuem abrigo constitucional e reclamam proteção. O artigo 3º da CF/88, quando enfatiza que: "constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: II - garantir o desenvolvimento nacional (...)." [9] E no art.5º, inciso XXXV, aduz que: "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito."[10] São conceitos imbricados, que se entrelaçam em suas perspectivas, pois não se pode compreender uma so-

7 ANJOS FILHO, Robério Nunes dos. **Direito ao desenvolvimento**. São Paulo: Saraiva. 2013, p.212.

8 SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Companhia das Letras. Edição do Kindle. p.11

9 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1998.

10 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1998.

ciedade desenvolvimentista, apartada do pleno acesso à justiça aos seus cidadãos.

Cumpre destacar que o artigo 3º da CF não determina a amplitude do desenvolvimento almejado pelo constituinte originário, ou quais os instrumentos para efetivá-lo e nem como os cidadãos podem exigir-lhe o cumprimento. Da mesma forma, o artigo 5º, XXXV, deve ser interpretado não restringindo o acesso à justiça ao simples acesso ao judiciário, mas compreendendo o seu desenvolvimento dentro de novas perspectivas sociais, que podem alargar o conceito de juridicidade. Os dispositivos constitucionais devem servir como diretriz de política pública a ser observado pelos entes estatais na consecução dos objetivos nacionais, os quais são adaptáveis a realidades que se apresentam de tempos em tempos, trazendo uma plasticidade a esses conceitos.

O desenvolvimento está atrelado à dignidade da pessoa humana, assim como o acesso à justiça, são premissas necessárias ao exercício dos direitos civis e a consolidação de uma ordem jurídica justa. São conceitos que devem ser observados e construídos não só na esfera governamental, mas por toda a sociedade civil, que atua na promoção e fiscalização das políticas públicas. O acesso à justiça, como reflexo do desenvolvimento, tem como consequência o aumento da liberdade substantiva dos cidadãos, assegurando avanços na qualidade de vida, mesmo que isso não reflita o aumento do PIB ou renda per capita desses sujeitos, tema já abordado por Amartya Sen, que complementa[11]

> O desenvolvimento requer que se removam as principais fontes de privação de liberdade: pobreza e tirania, carência de oportunidades econômicas e destituição social sistemática, negligência dos serviços públicos e intolerância ou interferência excessiva de Estados repressivos.

Por meio do acesso à justiça se conquistam direitos coletivos e individuais, alcançando toda a sociedade, o que traduz, em última análise,

11 SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Companhia das Letras. Edição do Kindle. p.11

a capacidade do indivíduo de construir seu próprio bem-estar.[12] Assim, o acesso à justiça parece ser o meio mais eficaz para a construção do desenvolvimento, posto que potencializa a cidadania e fortalece a democracia, sendo instrumento de emancipação e construção de identidades mediante os direitos exercidos.

O modelo jurídico de desenvolvimento adequado não é um modelo estanque, ele se vale de algumas dimensões normativas para se complementar. São elas: a dimensão socioeconômica, ambiental e cultural.[13] A dimensão socioeconômica, conforme destacada, ressalta a natureza qualitativa do desenvolvimento, encontrando respaldo no art.170 da CF/88 quando diz: "A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos uma existência digna (...)"[14] O desenvolvimento é um fenômeno jurídico discutido dentro do constitucionalismo social do século XX, trabalhando conceitos de bem-estar geral e justiça social. Trata-se de um discurso político social de um determinado período histórico. Nesse sentido preconiza Fábio Konder Comparato[15]:

> No ocidente, o desenvolvimento deixava de ser o produto aleatório do livre jogo das forças do mercado, para constituir-se em objetivo fundamental do Estado. O desenvolvimento como um "processo de longo prazo, induzido por políticas públicas ou programas de ação governamental em três campos interligados: econômico, social e político.

12 RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; MACHADO. José Alberto Oliveira de Paula. **Acesso à justiça e a defensoria pública na américa latina: Democratização de direitos como desenvolvimento**. Direito e Desenvolvimento, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 89-106. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/413>. Acesso em 25 mai. 2021.

13 CORREA, Leonardo Alves. Existe um Conceito Jurídico de Desenvolvimento? Notas da Proposta de uma Teoria Jurídica de Desenvolvimento Pluridimensional Constitucionalmente Adequada. **R. Fórum Dir. fin. e Econômico – RFDFE** I Belo Horizonte, ano 1, n. 1, p. 269-287, mar./ago. 2012.

14 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1998.

15 COMPARATO, Fábio Konder. O indispensável direito econômico. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 353, 1965 p. 14-26.

A dimensão ambiental também está inserida na natureza qualitativa, ou seja, o modelo econômico deve estar condicionado a limites físicos e biológicos e o art.125 da CF/88 traz essa previsão ao afirmar que: "todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida (...)."[16] O desenvolvimento socioeconômico e sustentável deve reconhecer ainda os direitos territoriais de outras comunidades, sua forma de produção e organização econômica. A dimensão cultural encontra respaldo no art.215 da CF/88, quando diz: "O Estado garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional, e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais.[17]

Em uma sociedade complexa e multicultural, o conceito de desenvolvimento é dialético e em constante reinvenção. O acesso à justiça também é um conceito multifacetado, atrelado a direitos reconhecidos em cada época e dentro de uma perspectiva pludimensional. A dimensão socioeconômica do desenvolvimento toca o acesso à justiça quando esta se torna mais onerosa para os cidadãos de baixo poder aquisitivo, sendo necessário instrumentos equalizadores para superar os entraves da sua efetivação. De acordo com Boaventura de Souza Santos[18] dados estatísticos indicam que os brasileiros menos favorecidos economicamente, mesmo quando creem ter direito a algo, mostram-se arredios e desconfiados. Em decorrência disso, não procuram assistência jurídica, não buscam a solução do conflito e muito menos promovem a ação legal cabível. O acesso à justiça é limitado por aspectos econômicos, mas também socioculturais. Nesse sentido:

> (...) dois fatores parecem explicar esta desconfiança ou esta resignação: por um lado, experiências anteriores com a justiça de que resultou uma alienação em relação ao mundo jurídico (uma reação compreensível à luz dos estudos que revelam ser grande a diferença de

16 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1998.

17 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1998.

18 SANTOS, Boaventura Souza. Introdução à sociologia da administração da justiça. In: FARIA, José Eduardo. **Direito e justiça**. São Paulo: Ática, 1989. p.48-49.

> qualidade entre os serviços advocatícios prestados às classes de maiores recursos e os prestados às classes de menores recursos), por outro lado, uma situação geral de dependência e de insegurança que produz o temor de represálias se se recorrer aos tribunais.

A dimensão ambiental guarda relação com o seu caráter transindividual, na medida em que permite ao cidadão o questionamento de atos e omissões da Administração Pública, mediante Ações Populares Ambientais ou Ações Civis Públicas. A sustentabilidade compreende fatores ecológicos, sociais, econômicos, tecnológicos, sendo um valor do desenvolvimento. Na sociedade hipercomplexa, globalizada e altamente influenciada pela racionalidade econômica, a sustentabilidade não é um dado pronto, perfeito e plenamente conquistado. Trata-se de uma categoria ainda em fase de emancipação, que necessita de um agir construtivo e sinérgico de vários campos do saber humano.[19]

O desenvolvimento sustentável fica ainda evidenciado na busca de métodos alternativos de resolução de conflitos, como medida de racionalidade, gestão e eficiência, como no período da pandemia da Covid-19, em que tais métodos foram realocados para o ambiente digital, como forma de se garantir o caráter ininterrupto da prestação jurisdicional. A dimensão tecnológica da sustentabilidade, como um modelo de sociedade em rede, pressupõe a Administração Pública tecnologicamente sustentável. Nesse sentido, a Agenda 2030 da ONU elenca alguns objetivos, entre eles a promoção de paz, justiça e instituições fortes e sustentáveis.[20]

A dimensão cultural reflete toda essa transformação e deve equalizar todas essas comunidades. O desenvolvimento conclama novos direitos, como acesso paritário às tecnologias, apropriação de uma nova am-

19 BODNAR, Zenildo; CRUZ, Paulo Marcio. Acesso à Justiça e as dimensões materiais da efetividade da jurisdição ambiental. **Revista Jurídica (FURB)**, [S.l.], v. 15, n. 30, p. 111-136.

20 BELLUZZO, Regina Celia Baptista. Transformação digital e competência em informação: reflexões sob o enfoque da Agenda 2030 e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 4, n. 1, p. 3-30, 2019.

biência, sendo ele um fenômeno aberto, democrático e multicultural. [21] Daí a importância de se conceber o modelo de desenvolvimento e do acesso à justiça por meio de um espectro multidimensional.

2.2 As Ondas Renovatórias, a Sexta Onda e sua Visão Sistêmica

A ideia de ondas renovatórias ou dimensões do acesso à justiça guarda nítida relação com o viés pluridimensional do desenvolvimento, pois há a necessidade de reconhecimento desses direitos para a garantia do bem-estar social. Mauro Cappelletti e Bryant Garth, sob o título original de *"Acess to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective. A General Report."*[22], produziram um relatório, em 1978, que é parte de um projeto de 4 anos de pesquisa sobre o acesso à Justiça nos sistemas jurídicos modernos. Esse relatório, denominado "Projeto Florença", se propôs a discutir um movimento de ondas renovatórias na busca do efetivo acesso à justiça, de modo que ela fosse igualmente acessível a todos e produzisse resultados individual e socialmente justos.

O Projeto identificou, em uma primeira dimensão, que o efetivo acesso à justiça seria dificultado por obstáculos de natureza econômica, a exemplo de taxas judiciárias, custos de atos processuais, despesas com advogados. Ou seja, percebeu-se que é absolutamente inconstitucional que alguém deixe de pleitear em juízo um direito por limitações econômicas, seja quanto às custas do processo, o que se vence com o reconhecimento do direito à gratuidade de justiça, seja quanto ao gasto com advogados, o que se soluciona com serviços de assistência jurídica gratuita.[23]

---

21 SOUZA, Washington Peluso Albino de. **Primeiras linhas de direito econômico**. São Paulo. LTr, 2005.

22 Acess to Justice: **The Worldwide Movement to Make Rights Effective**. A General Report. Milan: Dott. A. Giuffrè Editore, 1978.

23 FUX, Luiz. Juízo 100% digital e a vocação da moderna atividade jurisdicional. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique Manuel; CABRAL, Trícia. **Tecnologia e justiça multiportas. Indaiatuba**, SP: Foco, 2021, p. 3-11.

Em uma segunda dimensão, o estudo identificou dificuldades na representação de interesses coletivos ou difusos, repensando institutos processuais para esses grupos. Não é somente importante que todos, independentemente da condição econômica, tenham acesso à justiça, mas que a Justiça também possa analisar demandas que interessam a determinados grupos com interesses comuns. A Lei da Ação Civil Pública (lei n. 7.347/1985) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990) são normas nesse sentido, pois possibilitam a judicialização de tutelas que podem beneficiar sujeitos indeterminados, mas que compartilham das mesmas situações fáticas e jurídicas.

A terceira dimensão, abrange as preocupações que guiavam as outras duas ondas, porém tem alcance mais amplo, congregando iniciativas voltadas a aprimorar procedimentos que compõem o sistema de processamento de litígios[24], como os métodos alternativos de resolução de conflitos, assim como os mecanismos para prevenção de disputas. Esta onda renovatória influenciou fortemente o atual CPC, visto que a conciliação, mediação e a arbitragem ganharam reconhecimento legal como ferramentas eficazes na resolução dos conflitos. Amparada na autocomposição e na livre autonomia de vontade, esta dimensão reconhece o papel de outras ferramentas não judiciais, mas úteis ao apaziguamento social.[25] A mudança desse paradigma está em plena evidência atualmente, impulsionada pelo incremento tecnológico, como se verá posteriormente.

A quarta onda renovatória não foi proposta por Mauro Cappelletti, mas pelo jurista australiano Kim Economides, no artigo intitulado “lendo as ondas do movimento de acesso à justiça. Epistemologia *versus* metodologia”[26]. Ele foi um dos integrantes da coordenação do Projeto de Acesso à Justiça de Florença e mediante essa quarta perspectiva, reconhece não apenas a necessidade de formas variadas de resolução dos conflitos, mas

24 FUZ, Rodrigo. As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. **Revista tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021. p.117-130.

25 BRAGA, Lúcio. **Revista Capital Jurídico**, 2021. Disponível em: <https://www.revistacapitaljuridico.com.br/>. Acesso em: 03 mai. 2022.

26 ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do’Movimento de Acesso à Justiça’: epistemologia versus metodologia. In: **Cidadania Justiça e Violencia**. Fundação Getulio Vargas, 1999. p. 61-76.

a necessidade de humanização desses processos, por meio de formação jurídica adequada, preparando os profissionais para imersão nos problemas sociais existentes. Propõe-se uma formação jurídica continuada e atenta às transformações sociais.

Esse movimento de ondas renovatórias apresenta um caráter cíclico e não provém apenas de países com elevado nível de desenvolvimento econômico, sendo identificadas experiências e perspectivas inovadoras em muitas nações subdesenvolvidas, que identificam direitos que estão começando a emergir e tendências que podem ser discernidas no horizonte[27]. Esteves e Silva[28] abordam a quinta onda renovatória com a internacionalização da proteção dos Direitos Humanos, que visa a defesa paraestatal do indivíduo, quando o sistema jurídico interno se mostra inapto a garantir a efetiva tutela de suas legítimas pretensões jurídicas.

Há um debate em andamento sobre a existência de uma sexta onda renovatória, que se refere a iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça.[29] O avanço dos meios tecnológicos possibilitou a multiplicação de plataformas que são utilizadas em todos os setores da sociedade civil, incluindo os serviços prestados pelo Poder Judiciário. Tais mudanças representam um avanço na modernização da justiça, mas podem configurar um óbice àqueles que não dispõem dos mesmos recursos tecnológicos, criando uma categoria de excluídos digitais. Percebe-se, portanto, que o movimento de expansão e contração das ondas renovatórias não são estanques, se comunicam e se incrementam a depender de como a dinâmica social se apresenta, num fluxo contínuo de aprimoramento do acesso à justiça.

27 **Global Access to Justice Project**: Contexto Histórico. Globalaccesstojusticeproject.com, 2022. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/historical-background/?lang=pt-br>. Acesso 03 mai. 2022.

28 ESTEVES, Diogo do Couto; SILVA, Franklyn Roger Alves. **Princípios Institucionais da Defensoria Pública**. Editora Forense, 2017.

29 **Acesso à Justiça**: Uma Nova Pesquisa Global. Globalaccesstojusticeproject.com, 2022. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/book-outline/>. Acesso em: 03 mai. 2022

2.2.1 As Ondas Renovatórias no Brasil

No Brasil, o movimento de ondas renovatórias não ocorreu de maneira cronológica, mas sim paralela, produzindo importantes avanços tanto na promoção dos interesses antes marginalizados quanto na implementação de mudanças no sistema judiciário.[30] A primeira onda renovatória trouxe a Lei 1.060/50 que trata da concessão de assistência judiciária aos necessitados. Um outro marco importante foi a instalação, fortalecimento e difusão das Defensorias Públicas (art.5º, LXXIV da CF/88) e mais recentemente, a extensão da assistência judiciária gratuita às pessoas jurídicas que provarem insuficiência de recursos (art.98 do CPC).

A segunda onda renovatória, no Brasil, tratou da construção legislativa de interesses transindividuais, a exemplo da Lei nº 4.717/1965 (Lei da Ação Popular), Lei nº 7.347/1985 (Lei da Ação Civil Pública) e Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Recentemente, a influência da segunda onda é sentida também no incidente de resolução de demandas repetitivas, que Código de Processo Civil trouxe como um novo mecanismo voltado à solução coletiva de controvérsias.[31]

A terceira onda remonta as mudanças estruturais e procedimentais de resolução de conflitos e pode ser sentida na criação dos Juizados Especiais e nas reformas implementadas pelo Poder Judiciário, como as que foram promovidas pelos mecanismos de solução de conflitos externos à estrutura dos tribunais.[32] A compreensão tradicional da jurisdição, como monopólio estatal, vem sendo aos poucos substituída por um sentido mais desconectado da noção de Estado, mais voltado a prevenção de lides e/

30 FUX, Rodrigo. **As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. Tecnologia e Justiça Multiportas**. Editora Foco, 2021, p.117-130.

31 FUX, Rodrigo. **As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. Tecnologia e Justiça Multiportas**. Editora Foco, 2021, p. 117-130.

32 FUX, Rodrigo. **As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. Tecnologia e Justiça Multiportas**. Editora Foco, 2021, p. 117-130.

ou resolução em tempo razoável.[33] Mais recentemente, a terceira onda foi revisitada com o incremento de plataformas digitais de resolução de conflitos, o que demonstra que essas dimensões estão em constantemente comunicação e aperfeiçoamento.

As mudanças inspiradas pelas três ondas renovatórias produziram avanços relevantes na ampliação do acesso à justiça e foram acompanhadas pela transformação tecnológica que compreende essa fase. Inicialmente, com o processo judicial eletrônico (Lei 11.419/06), que está presente em 75 (setenta e cinco) Tribunais[34] e inaugura o movimento de informatização da justiça. Posteriormente, com lançamento do Laboratório de Inovação para o Processo Judicial Eletrônico – PJe (Inova PJe) que cria um ambiente virtual de trabalho colaborativo dedicado à pesquisa, à produção e à incorporação de inovações tecnológicas à plataforma responsável pela gestão do PJe[35].

Importante destacar que a pandemia Covid-19 colocou em evidência o potencial tecnológico aplicado na tramitação processual eletrônica, assegurando a continuidade da prestação jurisdicional. Alguns Tribunais registraram experiências exitosas por meio da realização de audiências e sessões de julgamento virtuais, com emprego de ferramentas tecnológicas, e até mesmo com a realização de mutirão de conciliação virtual.[36]

A tecnologia foi fundamental nesse processo, contribuindo para a expansão do acesso à justiça e revisitando antigos obstáculos. A título de exemplificação, tem-se a experiência da recuperação judicial do Grupo Oi, cujo processamento contou com o apoio de plataforma online para

33 MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito**. São Paulo: Ed. RT, 2009, p. 52.

34 **PJE Implantado**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/processo-judicial-eletronico-pje/implantacao-do-pje/. Acesso em 05 mai. 2022.

35 HERCULANO, Lenir Camimura. **Laboratório de Inovação concentra soluções tecnológicas voltadas ao PJe**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/laboratorio-de-inovacao-concentra-solucoes-tecnologicas-voltadas-ao-pje/>. Acesso em 05 mai. 2022.

36 **1º mutirão de conciliação virtual da Justiça Federal da 2ª Região atinge 98,13% de acordos**. Justiça Federal Tribunal Regional Federal da 2ª Região, 2020. Disponível em: <https://www10.trf2.jus.br/portal/1o-mutirao-de-conciliacao-virtual-da-justica-federal-da-2a-regiao-atinge-9813-de-acordos/>. Acesso em 05 mai. 2022.

recuperação de créditos[37], em que o administrador judicial ampliou os canais de comunicação entre credores, disponibilizando cópia de peças processuais da recuperação, lista de credores e incidentes (habilitações e impugnações), relatórios mensais e outros esclarecimentos. E ainda possibilitava aos credores a oportunidade de negociar em mediação online o recebimento do crédito, através de multicanais digitais, com mensagem de texto, chat, áudio e videoconferência.[38] Assim, com foco na primeira onda, o Grupo Oi, facilitou o acesso ao crédito de credores com menor potencial aquisitivo e sediados em outros Estados da federação, por exemplo.

Destaca-se também, com foco na segunda onda, o uso de plataforma eletrônicas no tratamento de litígios relacionados a planos econômicos, representando interesses fragmentados e coletivos. Em dezembro de 2017, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), a Frente Brasileira pelos Poupadores (FEBRAPO) e a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), firmaram acordo coletivo homologado pelo Supremo Tribunal Federal (STF) que estabelecia o ressarcimento a todos os poupadores, com pretensões submetidas ao Judiciário. Na sequência, lançaram na internet o Portal Informativo dos Planos Econômicos, que promovia a divulgação informacional e disponibilizava plataforma online para adesão do poupador ao acordo coletivo.[39]

Tal plataforma incrementa os métodos autocompositivos (foco da terceira onda), confere capilaridade e agilidade às adesões individuais, fomentando uma realização mais efetiva do direito material envolvido no litígio. As experiências relatadas demostram a interlocução das ondas renovatórias e sua contemporaneidade com os desafios atuais, indicando

37 **Recuperação Judicial**. Disponível em: <https://recuperacaojudicialoi.com.br/>. Acesso em 05 mai. 2022.

38 CURY, Cesar. Um modelo transdisciplinar de solução de conflitos: direito e tecnologia no processo de recuperação judicial no leading case OI S/A. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Na-varro (Coord.). **Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual**. Salvador: JusPodivm, 2020, p. 99.

39 **Portal Informativo Planos Econômicos**. Pagamento da Poupança, 2018. Disponível em: <https://www.pagamentodapoupanca.com.br/>. Acesso em: 05 mai. 2022.

como a tecnologia pode ser uma poderosa aliada na amplitude do acesso à justiça.

2.2.2 O Global Acess to Justice Project

Destaca-se importante iniciativa internacional, captaneada pela Comissão das Nações Unidas sobre o Empoderamento Legal dos Pobres (*United Nations Commission on Legal Empowerment of the Poor*) que estima que mais da metade da população mundial se encontra fora da proteção efetiva da lei. Em números atuais, isso significa cerca de 3,8 bilhões de pessoas que se encontram impedidas de reivindicar seus direitos mais básicos através do sistema de justiça, o que frequentemente resulta na exclusão social e política, ou na marginalização, tanto em aspectos legais quanto cívicos, especialmente dos membros mais pobres e vulneráveis da sociedade. [40]

A nova onda renovatória, diga-se sexta onda, ganha força com os avanços da tecnologia e já é sentida em escala mundial. Nesse sentido, está em andamento um projeto de pesquisa, o *Global Acess to Justice Projet*[41], que visa empreender, sob a coordenação geral do Professor Bryant Garth, uma contemporânea investigação mundial sobre o acesso à Justiça, numa extensão do "Projeto de Florença"[42]. A estruturação da pesquisa propõe, além da observação do que já foi sugerido nas três ondas anteriores, uma análise do acesso à Justiça na contemporaneidade, investigando outras possíveis dimensões, dentre elas, as novas tecnologias no aprimoramento do acesso à Justiça.[43]

40 Projeto Visão geral. **Global Acess to Justice Project**, 2022. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/project-overview/?lang=pt-br>. Acesso em: 06 mai. 2022.

41 Projeto Visão geral. **Global Acess to Justice Project**, 2022. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/project-overview/?lang=pt-br>. Acesso em: 06 mai. 2022.

42 FUX, Rodrigo. **As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. Tecnologia e Justiça Multiportas**. Editora Foco, 2021. p.117-130

43 FUX, Rodrigo. **As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. Tecnologia e Justiça Multiportas**. Editora Foco, 2021. p.117-130

O *Global Access to Justice Project* possui o objetivo fundamental de pesquisar e identificar soluções práticas para a efetividade do acesso à justiça e para isso conta com uma rede internacional de pesquisadores. Dentre os pesquidadores brasileiros que fazem parte desse projeto, estão Kazuo Watanabe, Maria Tereza Sadek, Franklyn Roger Alves Silva, Júlio Camargo de Azevedo[44], entre outros, envidando esforços no sentido de coletar informações sobre os principais sistemas de justiça do mundo, analisando as barreiras econômicas, sociais, culturais e psicológicas que impedem ou inibem os cidadãos, para além do critério econômico, de fazerem uso do sistema de justiça.

Os eixos temáticos do projeto remontam às ondas de Cappelletti e vão além, analisando os desenvolvimentos subsequentes, sugerindo sete ondas, são elas: "primeira onda" e os custos para a resolução de litígios e serviços jurídicos assistenciais para os mais pobres e vulneráveis; "segunda onda" e iniciativas contemporâneas para garantir a representação dos direitos difusos e coletivos; "terceira onda" e aprimoramento de procedimentos e instituições que compõem o sistema de processamento de litígios; "quarta onda" e ética nas profissões jurídicas; "quinta onda" e a internacionalização da proteção dos direitos humanos; "sexta onda" e novas tecnologias para aprimoramento do acesso à justiça e "sétima onda" e desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça.[45] A tecnologia, portanto, está listada nesse projeto como dimensão do acesso à justiça na contemporaneidade.

A metodologia empregada envolve um questionário para a coleta de dados e posterior preparação de relatórios nacionais, permitindo que pesquisadores do mundo todo trabalhem cooperativamente em uma empreitada conjunta, na qual diferentes sistemas jurídicos possam ser comparados e analisados com base em padrões comuns de desenvolvimento. Os relatórios nacionais, posteriormente, suplementarão relatórios regionais, que descreverão as últimas tendências do movimento de acesso à justiça

44 **Access to justice**. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/list-of-national-coordinators/?lang=fr>. Acesso em 06 mai. 2022.

45 **Access to justice**. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/thematic-overview/?lang=pt-br>. Acesso em 06 mai. 2022.

no mundo, contextualizando aspectos históricos, econômicos e sociológicos que moldam cada continente (África, Ásia, Oriente Médio, América Latina, América do Norte, Europa e Oceania).[46] Por fim, os coordenadores gerais reunirão todas as informações coletadas e formularão um relatório geral condensando as conclusões finais do *Global Access to Justice Project*, na contemporaneidade.

Com o objetivo de avaliar o atual impacto da pandemia de Covid-19 nos sistemas judiciais e de assistência jurídica, o *Global Access to Justice Project* realizou, em abril de 2020, uma pesquisa com 51 países, e dentre as medidas adotadas para mitigar os efeitos da crise, destacam-se a adoção do trabalho remoto por 53% dos países; suspensão do atendimento presencial por 47% dos países; uso da tecnologia para reduzir contado com assistidos por 71% dos países; videoconferência por 35% dos países; websites, lives, chats para facilitar a comunicação entre prestadores de assistência jurídica e assistidos por 35% dos países; call centers por 33% dos países; celular por 49% dos países; e mail por 53% dos países; sistemas digitais de auto-ajuda jurídica por 12% dos países e sistemas de mediação online gratuita por 8% dos países. Por fim, adotaram medidas especiais 72% dos países; continuaram trabalhando normalmente 24% dos países e suspenderam os serviços jurídico- assistenciais somente 4% dos países.[47] Esse projeto oferece muito mais do que uma análise conceitual, ele faz uma observação empírica e comparativa dos sistemas legais, evidenciando a importância do aparato tecnológico para a permanência da prestação jurisdicional e do acesso à justiça. Porém, não há como oferecer uma resposta global aos problemas enfrentados, visto que cada sistema de justiça possui peculiaridades e diferenças socioeconômicas, desaguando em problemas como a inclusão, dificuldade de apreensão cultural, acesso à tecnologia, sendo esse um desafio emergente.

46 **Access to justice**. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/methodology/?lang=pt-br>. Acesso em 06 mai. 2022.

47 **Access to justice**. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/impacts-of-covid-19/?lang=pt-br>. Acesso em 06 mai. 2022.

2.3 Acesso à Tecnologia como Premissa do Novo Acesso à Justiça

O acesso à tecnologia é um tema bastante discutido nos discursos político-econômicos, pois se tornou uma necessidade premente da sociedade atual, condição para o exercício dos direitos civis e acesso à justiça. O IBGE aponta que uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet. Em números totais, isso representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede. [48]

Com a existência de muitas atividades sociais sendo realizadas exclusiva ou preferencialmente por meios digitais (Meu INSS, portais do Poder Judiciário, Conecte SUS) a exclusão digital deixa à margem o exercício da cidadania e ofende direitos humanos fundamentais, como o previsto no art. XXVII da DUDH (Declaração Universal dos Direitos Humanos) que estabelece: "todo ser humano tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de fruir das artes e de participar do progresso científico e de seus benefícios."[49]

Importante ressaltar que por meio do Decreto nº 9.756/2019, o Governo Federal lançou o portal único "gov.br", dispondo sobre as regras de unificação de seus canais digitais. Após a decretação da pandemia pela OMS e diante da necessidade do distanciamento social, a procura pelos serviços digitais aumentou consideravelmente.[50] Segundo consta no site do Ministério da Economia, somente no mês de abril de 2020, foram registrados 14 milhões de acesso no portal único, representando

48 FREIRE, Tamara. **IBGE**: Um a cada quatro brasileiros não tem acesso à internet. agenciabrasil.ebc.com.br.2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2020-04/ibge-um-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em 23 jun. 2022.

49 ONU. **Declaração universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 23 jan. 2022

50 SOUZA. Carlos Magno Alves de. Acessibilidade digital em tempos de pandemia: um direito fundamental. **Revista Direitos Fundamentais e Alteridade**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 143-160, jul-dez., 2020. Disponível em: <https://cadernosdoceas.ucsal.br/index.php/direitosfundamentaisealteridade/article/view/783>

um aumento de 108% referente ao mês anterior, sendo meta de o governo prestar 100% dos serviços digitalmente até o final de 2022.[51]

Esses dados demonstram que muitos serviços essenciais e indispensáveis ao regular exercício da cidadania passaram a ser oferecidos exclusivamente pela internet, acentuando a desigualdade digital existente no país. Nesse contexto, a democratização do acesso às tecnologias constitui hoje uma premissa de direitos humanos fundamentais, sendo um braço do direito ao desenvolvimento.

A exclusão digital acentua as desigualdades sociais existentes, sendo necessárias políticas públicas para implementação de tecnologias de informação e comunicação, preparando cidadãos para a sociedade e judiciário do futuro. O movimento de digitalização é irrefreável e imprescindível para o desenvolvimento do país. O relatório Justiça em números do CNJ publicado em 2021, traz a informação de que durante o ano de 2020, apenas 3,1% do total de processos novos ingressou na forma física. Em apenas um ano, entraram 21,8 milhões de casos novos eletrônicos.[52] Há, porém, um grande descompasso entre a digitalização dos meios e a inserção social cidadã, de modo que o problema não é a transformação tecnológica da sociedade, mas a ausência de políticas públicas nesse sentido.

Há também uma série de barreiras culturais e psicológicas que dificultam a apreensão dessa nova ambiência. De acordo com o IBGE, em 2019, 12,6 milhões de domicílios ainda não tinham acesso à internet. Os motivos apontados foram a falta de interesse (32,9%), serviço de acesso caro (26,2%) e o fato de nenhum morador saber usar a internet (25,7%). Em 6,8% das residências, os moradores citaram a indisponibilidade de rede na

51 BRASIL. Ministério da Economia. **Governo atinge marca de 700 serviços digitalizados em 17 meses e dobra número de acessos**. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/ptbr/ assuntos/noticias/2020/maio/governo-atinge-marca-de-700-servicos-digitalizados-em-17-meses--e-dobra-numero-de-acessos>. Acesso em: 23 jun. 2022.

52 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em Números**, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7aemN%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2022.

área do domicílio e 5% alegaram o alto custo do equipamento eletrônico para conexão. Os dados estão na Pnad Contínua (Pnad TIC) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) que analisou o acesso à tecnologia da informação e comunicação no quarto trimestre de 2019.[53]

As tecnologias da informação e comunicação são fundamentais para a permanência das estruturas da sociedade moderna e tal afirmativa se tornou evidente no contexto da pandemia da Covid-19. Porém, há todo um discurso sobre a não urgência da inclusão digital como política pública, em comparação com outros temas também relevantes como a fome, água potável, luz, saúde, habitação. Fato é que a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que desenvolve uma série de estudos de inclusão digital, considerou o acesso à internet banda larga tão importante, quanto o acesso à água potável e a luz.[54]

Uma outra discussão que se estabelece é sobre infraestrutura em telecomunicações, sem a qual não se pode propor políticas públicas de inclusão digital. A alta carga tributária que envolve o setor, a fiscalização concorrencial ineficiente e o custo equivalente dos produtos também são fatores que contribuem para a exclusão digital dos brasileiros. As políticas públicas são omissas nos objetivos e metas do setor para com o interesse público, estando restritas a um viés arrecadatório. Utilizam um discurso de inclusão que não enfrenta os reais problemas estruturais. Atualmente o setor de telecomunicações no Brasil é um dos mais tributados do mundo. Só em 2020 o setor pagou R$ 60,6 bilhões em tributos, o que representou 42% da receita líquida.[55]

53 BRASIL, Cristina Índio. **Sobe para 82,7% percentual de domicílios com internet, diz IBGE**. Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-04/sobe-para-827-percentual-de-domicilios-com-internet-diz-ibge>. Acesso em 07 mai. 2022.

54 WUNSCH-VINCENT, S.; VICKERY, G. Directorate For Science, **Technology and Industry Committee for Information, Computer and Communications Policy**. Organisation for Economic Co-operation and Development April, v. 12, 2007. Disponível em: <https://www.oecd.org/digital/broadband/27128723.pdf>. Acesso em 21 nov. 2021.

55 **Setor de telecom paga mais de R$ 60 bilhões em tributos em 2020**. Disponível em https://conexis.org.br/setor-de-telecom-paga-mais-de-r-60-bilhoes-em-tributos-em-2020/. Acesso em 09 jun 2022.

Recentemente, a Lei 14.173/2021 trouxe a perspectiva de redução da carga tributária de várias taxas incidentes sobre o serviço de banda larga via satélite, provido por meio de antena de pequeno porte, conhecida como VSAT, objetivando ampliar o acesso à internet em banda larga em todo o país, principalmente em áreas rurais e regiões isoladas de difícil acesso.[56] Trata-se de uma iniciativa importante e convergente aos desafios da inclusão digital, porém outras propostas devem emergir nesse contexto, sob pena de se aprimorar um discurso vazio e de pouca efetividade.

O movimento do Poder Judiciário faz refletir sobre o cenário do acesso à justiça que se transforma e o impacto sobre as novas tecnologias. O período pandêmico acelerou todo esse processo, pois tem-se percebido a grande dependência de todos esses sistemas tecnológicos. Devido as regras sanitárias impostas, muitas atividades tiveram que se adequar a essa nova realidade, entre elas a ambiência virtual para a resolução de conflitos.

A ambiência digital de resolução de conflitos, vale-se das ODR que visam a solução das contendas dentro do universo online. A plataforma pública de maior expressividade no Brasil hoje é a "consumidor.gov" e visa a autocomposição das controvérsias em relações de consumo. Algumas plataformas privadas também se encontram vigentes no país oferecendo serviços de *online dispute resolution*, como alternativa a litigiosidade de massa no judiciário. Porém, todas essas estruturas reclamam um aparato tecnológico por parte do cidadão para que haja uma necessária consolidação como via alternativa de acesso à justiça.

As serventias cartorárias também estão integradas a essa nova ambiência digital. O CNJ aprovou o provimento 100/2020 instituindo os atos notariais eletrônicos (E-Notariado), inclusive com a possibilidade do divórcio virtual, através da realização de videoconferência para a identificação

56 **Presidente Bolsonaro sanciona lei que reduz encargos de antenas de internet por satélite**. A medida visa expandir o acesso à internet em banda larga via satélite no território nacional, atingindo a população residente em áreas rurais, remotas ou geograficamente não contempladas. Junho. 2021. Disponível em: https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/noticias/2021/06/presidente-sanciona-lei-que-reduz-taxas-para-servicos-de-banda-larga-via-satelite>. Acesso em 09 jun. 2022.

dos requerentes, bem como assinatura digital dos envolvidos (art.3º).[57] Essas propostas representam um desafio do acesso tecnológico, pois sem o necessário reconhecimento como direito humano e fundamental, poderá restar obstaculizado o próprio acesso à justiça.

Se, de um lado, a tecnologia pode contribuir significativamente para a melhoria do acesso à justiça, de outro é preciso incentivar a criação e execução de políticas que garantam a efetividade do uso dos meios tecnológicos. Afinal, não se pode conceber o acesso à justiça sem um olhar sobre a acessibilidade linguística, estrutural e tecnológica.[58] A superação dessas barreiras ganha ainda mais relevância no atual contexto, sendo o acesso à justiça e à tecnologia duas faces indissociáveis para o exercício do desenvolvimento.

Uma alternativa a essa exclusão seria o fortalecimento de instituições de assistência aos mais vulneráveis, como a Defensoria Pública, o Ministério Público, Núcleos de Prática Jurídica em universidades, oferecendo canais de comunicação entre o cidadão e a justiça multiportas digital, minimizando os impactos da falta de acessibilidade digital. A garantia do acesso à justiça para todos integra o objetivo 16 da Agenda 2030 da ONU, permeando a agenda do Conselho Nacional de Justiça. Em 2019, o CNJ instituiu o Laboratório de Inovação, Inteligência e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS), "programa que une o conhecimento institucional, a inovação e a cooperação com o objetivo de se alcançar a paz, a justiça e a eficiência institucional" (art. 2º).[59]

---

57 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Provimento nº 100**, de 26 de maio de 2020. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3334>. Acesso em 09 jun 2022.

58 PASCHOAL, T. **Acesso à justiça, tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia**. L. Fux, H, Ávila & TNX Cabral (org.). Tecnologia e justiça multiportas, p. 131-142, 2021.

59 **A Agenda 2030 estabelece 17 objetivos para transformar o mundo**. São eles: 1. Erradicação da pobreza; 2. Fome zero e agricultura sustentável; 3. Saúde e bem-estar; 4. Educação de qualidade; 5. Igualdade de gênero; 6. Água potável e saneamento; 7. Energia limpa e acessível; 8. Trabalho decente e crescimento econômico; 9. Indústria, inovação e infraestrutura; 10. Redução das desigualdades; 11. Cidades e comunidades sustentáveis; 12. Consumo e produção responsáveis; 13. Ação contra a mudança global do clima; 14. Vida na água; 15. Vida terrestre; 16. Paz, justiça e instituições eficazes; 17. Parcerias e meios de implementação. A garantia do acesso à justiça para todos integra o ODS 16: "Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e

A inclusão digital é questão de política pública que deve integrar a agenda de todos os Poderes, sendo um fator que toca não apenas a facilitação do acesso à justiça, mas o próprio exercício da cidadania, possibilitando uma melhor condição de vida e a integração.[60] O acesso à tecnologia para que se configure efetivo acesso à justiça deve vencer as barreiras não só tecnológica, mas linguística e estrutural, sob pena de aprofundar ainda mais o fosso existente entre os cidadãos.

2.4 Desenvolvimento, Ética e Acesso à Justiça Digital

A reforma judicial passa a ser um componente essencial do novo modelo de desenvolvimento e base de uma boa administração[61]. Apesar do esforço da Constituição em implementar reformas processuais garantistas e democráticas, o impulso à implementação tecnológica constitui um desafio ético na construção do acesso à justiça digital.

Vive-se um momento ímpar, na chamada "era do conhecimento", com uma velocidade vertiginosa de tecnologias disruptivas, que chegam e desaparecem superadas por outras tecnologias, a um ritmo de aceleração jamais visto na história da humanidade.[62] Tal movimento tem suas origens nas transformações sociais ocorridas com a Revolução Industrial. Dentre as características da 1ª Revolução Industrial, ocorrida no século XVIII, pode-se citar o surgimento da máquina a vapor e o início da industrialização em série; na 2ª Revolução Industrial, ocorrida no século XIX, houve a substituição da máquina a vapor pela eletricidade, o que permitiu a expansão e otimização dos negócios. A Terceira Revolução Industrial,

construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis." Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/agenda-2030/meta-9-do-po-der-judiciario/.> Acesso em: 23 jun. 2022

60 PASCHOAL, T. **Acesso à justiça, tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia**. L. Fux, H, Ávila & TNX Cabral (org.). Tecnologia e justiça multiportas, p. 131-142, 2021.

61 SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez Editora, 2008, p. 93.

62 ALLEMAND, Luiz Cladio. **Tecnologia, Ética e Justiça Multiportas**. Ebook Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p.311-321.

vista no século XX, é conhecida como a "Era da Eletrônica", e, por fim, a 4ª Revolução Industrial, como a "Era do Conhecimento", com "a convergência de níveis importantes de sensoriamento, comunicação, controle e inteligência artificial, estabelecidos globalmente".63

No século atual, houve um crescimento exponencial da tecnologia, nos diversos setores da sociedade civil, impactando a vida das pessoas como um todo, em um processo quase indissociável. O direito, movimento dinâmico que é, anda nesse compasso, daí cunhou-se a expressão Direito 4.0. Nesse sentido, Georgenor de Sousa Franco Filho, para quem:

> Agora, vivemos a 4ª revolução, neste século XXI, e temos que aprender a conviver com inteligência artificial, nanotecnologia, ciberespaço e palavras que importamos e que, para a maioria, representam uma tremenda e desconhecida incógnita: algoritmo, compliance, startups, lawtechs, criptomoedas, GIG economy, e por aí se desfia esse infinito vocabulário. Nessa Era da Cibernética, enfrentamos novos sistemas, construídos com atenção para a infraestrutura digital que existe, representada pela automação e pela computação. Enfim, é o novo mundo novo[64].

A tecnologia veio para ajudar a ser mais eficiente, mas para tanto é preciso observar regras de governança, respeito aos planejamentos estratégicos, diálogo com os usuários, compliance, integridade, ética, bem como a formação de uma nova cultura.[65] É preciso chamar a atenção para a responsabilidade com as novas tecnologias, pois, sem uma construção ética, podem causar, no futuro, impactos de longo prazo e com consequente irreversibilidade.

63 JÚNIOR, Sergio Luiz Stevan; LEME, Murilo Oliveira; SANTOS, Max Mauro Dias. **Indústria 4.0 – Fundamentos, perspectivas e aplicações**. São Paulo: Ed. Érica, 2018, p. 17-37.

64 FILHO, Georgenor de Sousa Franco. A revolução industrial e o direito 5.0. **Revista de Direito do Trabalho**, vol. 213, 2020, p. 02.

65 ALLEMAND, Luiz Claudio. **Tecnologia, Ética e Justiça Multiportas**. Ebook Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p.311-321.

Com relação aos padrões, os algoritmos já estão trabalhando em bancos de dados e resolvendo tarefas simples, específicas e repetitivas, mas, certamente, o objetivo é poder trabalhar em tarefas que demandam cognição. O mercado jurídico brasileiro é vasto e praticamente está começando a ser explorado. Com um estoque de mais de 70 milhões de processos sem julgamento, com 92 Tribunais em todos os segmentos do Poder Judiciário, mais de 17 mil magistrados, orçamento superior a 100 bilhões e mais de um milhão e trezentos mil advogados, a Inteligência Artificial não ficará de fora desse enorme mercado, pois é sistema que se paga no tempo e mão de obra é custo continuado.[66]

No Brasil, a utilização de big data já é aplicada em diversos tribunais, cita-se, por exemplo, o sistema de inteligência artificial, chamado de Victor, em desenvolvimento pelo Supremo Tribunal Federal, para analisar dados de processos e recursos, no intuito de identificar as similitudes e tratá-los em bloco, assim como ocorre nos recursos repetitivos e na repercussão geral de recurso extraordinário[67]. No Tribunal de Justiça de Alagoas, o sistema de inteligência artificial denominado Hércules agrupa petições semelhantes em uma fila específica, de modo que a criação de despachos ou outros procedimentos necessários possam ser automatizados. O primeiro robô do Judiciário alagoano já analisou mais de 10 mil petições intermediárias da 15ª Vara Cível da Capital - Fazenda Municipal. O Tribunal pretende utilizá-lo nas outras unidades cíveis do estado, e atualmente está em fase de implantação na 30ª Vara Cível da Capital.[68]

Uma das principais expressões do acesso à justiça é o Tribunal Multiportas que visa fomentar métodos alternativos de resolução de conflitos e já nesse setor encontramos a tecnologia criando novos ambientes

66 ALLEMAND, Luiz Claudio. **Tecnologia, Ética e Justiça Multiportas**. Ebook Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p.311-321.

67 CABRAL, Antonio do Passo. **Processo e tecnologia**: novas tendências In Direito, Processo e Tecnologia. Coordenação Erik Navarro Wolkart (et. al). São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. 3.

68 DICOM, TJ\AL. **"Hércules", sistema de inteligência artificial do TJAL, é finalista em prêmio nacional**. Com a assertividade acima de 95%, robô já analisou mais de 10 mil petições intermediárias da 15ª Vara Cível da Capital. Disponível em: <http://www.esmal.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=17415>. Acesso em: 03 mar. 2022.

para esse tipo de resolução. O Conselho Nacional de Justiça, no ano de 2016, criou um sistema de Mediação Digital para solucionar conflitos da população, atendendo às regras da Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) e do Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015). Posteriormente, tal ferramenta foi substituída pela PDPJ – Plataforma Digital do Poder Judiciário, instituída pela Resolução 335 de 2020 do CNJ.[69] Paralelo a essas iniciativas, algumas empresas, bem como startups, criam plataformas para oferecer métodos adequados no formato digital.

Entretanto, no ano de 2018, as LawTechs começaram a apresentar uma postura mais comercial e agressiva, sem observar o compliance, especialmente, as regras da classe dos advogados e o Código de Ética da profissão, que proíbem a captação de clientela, a mercantilização e a publicidade abusiva.[70] O fato é que muitos desses serviços são desvirtuados em suas finalidades, além do que compram o direito do cidadão por valores abaixo do que receberia caso um acordo fosse fechado, e quem se propõe a mediar não pode se beneficiar sobre aqueles que buscam os métodos adequados de solução de conflitos.

Alguns desses sistemas utilizam chatbot (software que utiliza a fala humana para interagir com o usuário), Machine Learning (algoritmos que aprendem por meio de dados fornecidos) ou mesmo Deep Learning (algoritmos que apreendem mediante rede neural), dispensando o mediador humano. A questão ética pode estar no fato de que, por meio de algoritmos simples ou usando um banco de dados estruturado, seja impossível detectar se existe um favorecimento para uma das partes que estão sendo mediadas, seja pela técnica de mediação, que pode induzir uma parte, ou nas sugestões de acordos, pois, em inúmeros casos, essas mediações estão ocorrendo sem um advogado, conhecedor do direito e da jurisprudência dos tribunais.[71]

---

69 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 335**, de 29 de setembro de 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>. Acesso em: 25 jun. 2022.

70 ALLEMAND, Luiz Cladio. **Tecnologia, Ética e Justiça Multiportas**. Ebook Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p.311-321.

71 ALLEMAND, Luiz Cladio. **Tecnologia, Ética e Justiça Multiportas**. Ebook Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p.311-321.

Este é um campo de pouco domínio público e associado à ideia da burocratização estatal, fazendo com que muitas empresas invistam nesse tipo de serviço para reduzir os custos com demandas judiciais, sem que haja qualquer tipo de auditoria ou transparência, seja por parte do Poder Judiciário, Procon, Associação de Consumidores, entre outros. Assim, se tornará cada vez mais importante desenvolver sistemas que não sejam apenas poderosos e escaláveis, mas também transparentes para inspeção – para citar umas das muitas propriedades socialmente importantes.[72]

A responsabilidade, transparência, auditoria, previsibilidade são uma tendência e devem ser observadas na elaboração de sistemas de resolução de conflitos. Ao contrário do que possa parecer, as regras de governança e compliance não impedem a tecnologia. Ou seja, o Poder Público ou a iniciativa privada que apresente um programa de compilance com regras definidas, terá mais chances de se desenvolver, alavancar negócios e contribuir socialmente, pois até os investidores estarão atentos, como também terão a credibilidade do cidadão usuário dos serviços.

Percebe-se, ainda, as influências desses movimentos nos sistemas de justiça e a cooptação do direito pela economia. O processo passa a se orientar mais pela eficiência, quantificada em números. Durante a pandemia Covid-19, muitas dessas plataformas atuaram em parceria com o Poder Judiciário e ganharam um novo nicho comercial, o do contencioso cível. Não se rechaça a importância dessas ferramentas tecnológicas no direito, porém quando o objetivo passa a ser mais econômico, do que jurídico, há algo distorcido no sistema, pois a busca da pseudo eficiência quantificada em números em detrimento do viés garantista, esvazia a perspectiva constitucional.

Na era digital, só sobreviverão aqueles que construírem sistemas dotados de credibilidade, transparência e reputação, refletindo o real valor do acesso à justiça, o que somente será alcançado com a ética, seja no domínio público ou privado da prestação dos serviços. É preciso criar diretrizes, regular a nova ambiência para que os métodos digitais de

72 BOSTRON, Nick, YUDKOWSKY, Elieser. **A ética da inteligência artificial**. Disponível em: <https://ierfh.org/a-etica-da-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 26 jun. 2022.

solução de conflitos, alcancem, de fato, a pacificação pretendida. É o que se discute a seguir.

3 MÉTODOS DIGITAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

3.1 Novas Perspectivas para os Métodos Alternativos

Inicialmente, cumpre ressaltar que a expressão meios alternativos de solução de conflitos vem sendo rechaçada pela doutrina, pois implicaria, em certa medida, um reducionismo. Leonardo Carneiro da Cunha[73] faz essa ressalva, ao defender que não se trata de meios alternativos, mas sim adequados. Porém, a expressão meios alternativos, além de ser a forma tradicionalmente aceita, faz pressupor que não existe um método inadequado, mas uma via que se soma na melhor condução do conflito.

A teoria contemporânea da resolução de conflitos foi desenvolvida na segunda metade do século XX, juntamente com a adoção de técnicas alternativas, que se convencionou chamar de ADR ou *Alternative Dispute Resolution*, cujas raízes se desenvolveram no sistema processual americano.[74] Colin Rule, um dos principais expoentes do tema, afirma que a ADR começou a se formar desde a década de 70, impulsionada pelos programas de negociação da Harvard Law School[75], que desenvolve mentorias de negociação em sua comunidade de alunos e professores.

A Harvard Law School era também a casa de Frank Sander, outro pioneiro da ADR, que enfatizava que era preciso criar diferentes caminhos

73 CUNHA, Leonardo Carneiro. Art. 1º da Lei 13.140/2015. p. 1-7. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier. CURY, César Felipe. (Orgs.). **Lei de mediação comentada artigo por artigo**: dedicado à memória da Profª. Ada Pellegrini Grinover. 1. ed. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2018. p. 1-2.

74 KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice. Internacional Journal of Online dispute Resolution**. 2014.p.7.

75 HARVARD LAW SCHOOL. **Separating the people from the Problem**: Colin Rule anda the rise of online dispute Resolution. 2020.

de resolução de conflitos para diferentes tipos de casos.[76] A adoção de técnicas de ADR passou a ser vista como medida importante, influenciada pelo discurso de Frank Sander, que defendeu a criação de um tribunal multiportas, visando diversificar procedimentos judiciais e resolver as deficiências do sistema jurídico[77]. A justiça multiportas refere-se aos meios adequados ou alternativos que se somem na solução do conflito. O pensamento de Frank Sander em adequar o tipo de procedimento à natureza da demanda contribuiu significativamente com o desenvolvimento da teoria das ADR.

Outros autores que merecem destaque são Carrie Menkel-Meadow que discorreu sobre a necessidade de um "pluralismo processual"[78] e Marc Galanter, para quem, os tribunais devem possuir um número de casos com os quais eles possam lidar e os casos devem encontrar fóruns apropriados, em contraponto ao que ele denomina "paradigma centralista" da jurisdição[79]. O desenvolvimento da ADR ocorre paralelamente ao movimento do acesso à justiça, visto que ambos objetivavam igualdade de acesso e uma justiça mais distributiva. Os tribunais passaram a admitir as ADR não apenas paralelamente, coadjuvando, mas dentro do sistema público de justiça.

É importante destacar que esse sistema híbrido admitiu características peculiares, pois as decisões judiciais mantiveram sua influência, mediadores e árbitros elaboravam suas decisões com base no conjunto de decisões existentes[80]. Esse entendimento afastava a au-

76 HARVARD LAW SCHOOL. **Separating the people from the Problem**: Colin Rule anda the rise of online dispute Resolution. 2020.

77 RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **The New New Courts**. Amer. UL Ver. 165-215. 2017. p.171.

78 MENKEL-MEADOW, Carrie. **Peace anda Justice**: Notes on the Evolution anda Purposes of Legal Processes. Inaugural Lecture of the A.B. Chettle, Jr. Chair in Dispute Resolution and Civil Procedure. Georgetown University Law Center, Washington, D.C., Apr.25, 2005. 94 Geo. L.J 553-580.

79 GALANTER, Marc. **Justice in many Rooms**: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law, 13:19, 1-47.1981.

80 RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **The New New Courts**. Amer. UL Ver. 165-215. 2017, p.182.

tonomia e o protagonismo que tanto se almejava. Outra consequência é o ativismo dos juízes e um gerenciamento na promoção da solução consensual de conflito, o que mantém a influência da jurisdição e cria novos vieses a proposta inicialmente prevista.

Importante destacar o posicionamento de Owen Fiss, para quem a jurisdição é um mal necessário, visto que o acordo pode ter vieses questionáveis e a concordância pode ter sido obtida com coação, sendo que a abreviação do procedimento pode não ter garantido que a justiça tenha sido realizada.[81] Um outro argumento seria a vulnerabilidade econômica que poderia induzir um proveito econômico menos vantajoso aos hipossuficientes. Para Fiss, aceitar um acordo significaria aceitar menos que o ideal.[82] Ou seja, poderia representar uma mitigação do direito das partes, garantindo vantajosidade aos litigantes com maior poderio econômico e de informação. A visão de Owen Fiss não visa condenar os métodos alternativos de resolução de conflitos, mas sugere que o discurso do acordo não é garantidor, fundamendo-se mais nas falhas do sistema jurisdicional, do que na sua própria essencialidade.

Na contramão desse posicionamento, pode-se destacar as vantagens da autocomposição, que podem trazer benefícios para todos os envolvidos, como o consumidor que pode ter uma via rápida de solução de conflitos e custos mínimos, bem como para as empresas, como uma estratégia de mercado, pois além de reduzir os custos de uma via judicial, poderá manter e fidelizar o cliente. O desenvolvimento da ADR não ficou imune às críticas, como as atinentes à cultura do acordo e a própria ideia de justiça que ficaria mitigada, mas foram ferramentas importantes para se discutir a crise no sistema judicial e criar o que se denominou de novos tribunais[83].

81 FISS, Owen. Um Novo Processo Civil: estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2004. p.124.

82 FISS, Owen. Um Novo Processo Civil: estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2004. p.139-140.

83 RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **The New New Courts**. Amer. UL Ver. 165-215. 2017. p.184.

O Estado democrático visa garantir aos cidadãos o acesso a uma ordem jurídica justa, apreciando lesão ou ameaça a direito. Ocorre que a parte ofendida, muitas vezes, utiliza as estruturas do Poder Judiciário, sem que a parte ofensora tenha a oportunidade de saber em que consiste tal lesão ou mesmo demonstre o ânimo de resistir a pretensão formulada.[84] Quando há ausência de qualquer comunicação prévia, inviabiliza-se a possibilidade de negociação, situação que poderia propiciar a solução imediata do conflito, sem enfrentar todas as amarras do sistema jurisdicional.

O Poder Judiciário brasileiro é considerado o 30º (trigésimo) mais lento do mundo, em uma pesquisa envolvendo 133 (cento e trinta e três) países. Estima-se que para que o Brasil tivesse um Judiciário eficiente, cada juiz teria que julgar 33 (trinta e três) processos diariamente, uma vez que eles recebem, individualmente, 6.531(seis mil, quinhentos e trinta e um) processos anualmente. [85] Parte expressiva da doutrina considera que o acesso a uma ordem jurídica justa não implica necessariamente o acesso pela via judicial. Nesse sentido, Rodolfo de Camargo Mancuso:

> O conceito de acesso à justiça não pode mais se manter atrelado a antigas e defasadas acepções – que hoje se podem dizer ufanistas e irrealistas – atrelada à vetusta ideia de monopólio da justiça estatal, à sua vez assentado numa perspectiva excessivamente elástica de "universalidade/ubiquidade da jurisdição" e, também, aderente a uma leitura desmesurada da "facilitação do acesso", dando como resultado que o direito de ação acabasse praticamente convertido em ... dever de ação, assim, insuflando a contenciosidade ao interno da sociedade e desestimulando a busca por outros meios, auto ou heterocompositivos.[86]

84 FILHO, Humberto Chiesi. **Um novo paradigma de acesso à justiça**: autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D´Plácido, 2021.p.75.

85 SUPERINTERESSANTE. **A insustentável lerdeza do nosso Judiciário**. Disponível em: <https://super.abril.com.br/sociedade/a-insustentavel-lerdeza-do-nosso-judiciario/> Acesso em: 24 fev. 2021.

86 MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas. 2. Ed. Ver. Atual. E amp. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2015, p.28.

Dentro dessa perspectiva, firma-se a ideia de que a solução dos conflitos não se dê apenas no âmbito judicial, mas também por outros métodos alternativos, visando um sistema multiportas, que comporte a negociação, conciliação, mediação e arbitragem, como via adequadas para certos litígios. O código de processo civil brasileiro trouxe mudanças significativas, incentivando de maneira enfática os métodos alternativos de resolução de conflitos.

A criação dos CEJUSC (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) foi mais uma prova da tonalidade conciliadora do código civil. Os números indicam o crescimento dos CEJUSCs por todos os tribunais. Em 2014, eram 362 CEJUSCs; em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros; em 2016, o número de unidades aumentou para 808; em 2017 para 982; e em 2018 para 1.088. Na Justiça Estadual, havia, ao final do ano de 2020, 1.382 CEJUSCs instalados.[87]

Porém, esse percentual não demonstra uma redução nos índices de judicialização. Em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo diminuiu 18,8%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 2.426.027 em 2020. Em relação ao ano anterior, houve diminuição de 1.431.065 sentenças homologatórias de acordo (-37,1%), provavelmente em decorrência da pandemia da covid-19, que pode ter dificultado a realização de procedimentos de conciliação e mediação presenciais ou das técnicas usuais de construção de confiança e espírito de cooperação entre as partes processuais empregadas em audiências presenciais.[88]

O sistema multiportas é um modelo que visa integrar diversas formas de resolução de conflitos, promovendo formas alternativas e adequadas para a solução de conflitos, através de diversas portas que se somam, sendo uma via importante na efetivação de direitos fundamentais. A im-

87 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2021**. (ano-base 2020), p.191. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2022.

88 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2021**. (ano-base 2020), p.192. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2022.

portância do método é a de "reinterpretar ou a realocar a ideia de que o Direito Processual Civil busca, em última análise, a pacificação social.[89] A justiça em números evidenciou que esse sistema está em crescente adequação. Porém, as técnicas de ADR tradicionais começam a sugerir um desgaste e necessidade de adaptação aos novos formatos de conflitos emergentes, como aqueles decorrentes do comércio eletrônico ou da nova ambiência digital. É preciso pensar o sistema multiportas a partir de perspectivas que se amoldem às novas necessidades sociais.

A justiça multiportas abrange os métodos alternativos da negociação, conciliação, mediação e arbitragem e vem passando por profundas alterações estruturais em razão das novas dinâmicas sociais. A negociação é a busca do acordo pelas próprias partes, que podem enxergar nesse método a criação de um valor.[90] Ela acaba sendo muito presente nas demandas consumeristas, principalmente nos métodos alternativos contemporâneos, que utilizam plataformas digitais e que serão analisados posteriormente.

A conciliação, que pode ser judicial ou extrajudicial, é direcionada à obtenção de um acordo, com a particularidade de que o conciliador sugere a solução, mas não pode impor. Os tribunais brasileiros possuem diversas iniciativas, como a semana nacional da conciliação, cujo objetivo é reduzir o número de processos. Em novembro de 2021, o Tribunal de Justiça de Alagoas movimentou mais de R$ 1,5 milhão em acordos somente em Maceió, 53% dos 886 conflitos levados para a conciliação e mediação foram solucionados por meio do diálogo entre as partes.[91]

89 BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil**. São Paulo: Saraiva, 2020, p. 52

90 ARBIX, Daniel e MAIA, Andrea. **Resolução on-line de disputas do amanhã**: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind. FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel; e RAVAGNANI, Giovani (coords.). São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2009, p. 2.

91 FARIAS, Robertta. **Semana da Conciliação movimenta mais de R$ 1,5 milhão em acordos somente em Maceió**. 53% dos 886 conflitos levados para a conciliação e mediação foram solucionados por meio do diálogo entre as partes. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=18897>. Acesso em: 25 fev. 22

A mediação é uma outra técnica, em que um terceiro imparcial, auxilia as partes na busca da solução consensual.[92] Ela pode ser judicial ou extrajudicial e se apresenta como um instrumento fortalecedor da sociedade civil, posto que um diálogo coeso constroi uma ordem jurídica mais justa. É adequada para os casos em que há relação prévia ou continuada entre os sujeitos envolvidos no conflito. A mediação digital também é uma realidade dos dias atuais, principalmente nas demandas familiaristas, atuando como um canal facilitador da comunicação entre as partes. Essas ferramentas são utilizadas, principalmente, quando as partes se encontram em diferentes localizações, ou algumas outras circunstâncias em que não era recomendado pessoas no mesmo espaço físico.

A arbitragem é um mecanismo mais célere, porém mais caro, heterocompositivo e extrajudicial, em que as partes elegem um julgador, um árbitro para decidir a controvérsia e já se encontra também disponível nos canais digitais. Os métodos alternativos de resolução de conflitos vêm passando por profundas transformações e a tendência é de que a tecnologia auxilie no processo de desburocratização e celeridade processual. Tal movimento ficou ainda mais evidente durante a pandemia covid-19, em que regras de distanciamento social obrigaram o fechamento de órgãos e instituições, fazendo com que as cortes tivessem que adequar os métodos alternativos a um novo ambiente digital.

3.1.1 Online Dispute Resolution (ODR)

A década de 1990 foi palco de um movimento novo, baseado nas mesmas premissas de crise do judiciário e acesso à justiça. Esse movimento foi denominado ODR (*Online Dispute Resolution*) são espécies do gênero ADR (*Alternative Dispute Resolution*), sendo que as ODR se diferenciam por utilizar recursos tecnológicos na solução dos conflitos e tendo entre seus maiores expoentes o professor norte americano Ethan Katsh, que assim definiu:

92 THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2020, p.452.

> Isto porque é um ambiente empresarial, competitivo e lucrativo e no qual as transações interpessoais não param de crescer, de forma que as disputas tendem a aumentar. Além disso, com potentes ferramentas de comunicação, processamento e armazenamento de dados, era evidente que se tornaria um ambiente propício para resolução de disputas[93].

A primeira plataforma digital de solução de conflitos foi criada em 1995, pelo site de vendas e-Bay, sendo precursora nas resoluções on-line de conflitos, dirimindo desde métodos de pagamento a condições e entrega dos objetos, disponibilizando uma plataforma digital em que consumidores e vendedores resolviam suas contendas, dentro do ambiente virtual, sem acionar o Poder Judiciário.

Algumas plataformas, a exemplo da e-Bay, utilizam um sistema totalmente automatizado em que as partes são estimuladas a encontrar uma solução para o conflito. O sistema de resolução desenvolvido pelo e-Bay chega a lidar com mais de 60 milhões de disputas anualmente e com taxas de sucesso em torno de 80%[94]. Nos anos 2000 e 2002, ocorreram diversas conferências no mundo que envolviam provedores de internet e organizações de comércio, nas quais se assentou a necessidade de integrar os serviços de ODR aos sites de e-commerce[95]. Ou seja, era preciso imaginar um procedimento de resolução de conflitos que utilizasse os mesmos canais de comunicação dos quais se originaram os conflitos, estabelecendo uma integração entre eles.

A evolução da ODR acompanhou o desenvolvimento da internet, seja porque novos conflitos foram se originando, seja porque a implemen-

93 KATSH, Ethan. **Online dispute resolution: the next phase**. p. 2. *Lex electronic*. v. 7, n. 2, 2002. Disponível em: <www.lex-electronic.org/articles/v7-2/>. Acesso em: 12 mar. 2020

94 RABINOVICH-EINY, ORNA e KATSH, Ethan. Lessons from online dispute resolution for Disputes Systems Design. 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.

95 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p.29-34.

tação de novas tecnologias permitiu que as ODR superassem as técnicas tradicionais alternativas. As ADR buscavam a resolução rápida e eficiente de disputas e as ODR também tinham esse formato inicial, porém, com o volume de dados que passa a processar, uma nova perspectiva se apresenta que **é a d**o diagnóstico e prevenção do conflito.

Assim, esse movimento inaugura uma nova fase nos métodos alternativos de resolução de conflitos e será estudado a partir da visão precursora de Colin Rule e pelas perspectivas mais atuais de Ethan Katsh, Orna Rabinovich-Einy e Richard Susskind. Importante destacar que a tecnologia, nos métodos alternativos, experimenta uma crescente, porém carece de um debate reflexivo sobre os riscos e possibilidades que apresenta, sendo necessário entender o contexto em que esse movimento foi construído.

3.1.2 Justiça Digital e Tribunais *Online*

Um dos principais expoentes e estudiosos da resolução online de conflitos foi Colin Rule para quem esta se tornará uma parte indistinguível da maneira como as pessoas ao redor do mundo resolvem suas disputas.[96] Em 1999, Rule fundou a empresa *Online Resolution* com a finalidade de colocar em prática os estudos direcionados às ODR e exerceu cargos importantes em plataformas consagradas como eBay, PayPal, Modria e Tyler Technologies.[97]

A compreensão de que o movimento anterior não se mostrava satisfatório, em um contexto de novos conflitos digitais, bem como os custos que poderiam ser expressivamente menores, fez com que as plataformas *online* de resolução de conflitos ganhassem expressividade. Colin Rule defende que a tecnologia pode possibilitar novos desfechos na resolu-

96 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

97 HARVARD LAW SCOOL. **Separating the People from the Problem**: Colin Rule and the rise of online dispute Resolution. Disponível em: https://thepractice.law.harvard.edu/article/separating-the-people-from-the-problem/. Acesso em: 06 mai. 2022.

ção de conflitos, como negociações automatizadas, formação de banco de dados e juízo preventivo.[98]

Dentre os benefícios apontados às partes, o autor cita a velocidade do procedimento, disponibilidade diária, comunicação assíncrona diminuindo o impacto das emoções, redução de deslocamentos, entre outros[99]. Colin Rule ainda sugere benefícios para as empresas, como intervenção precoce pelas ODR evitando o desgaste dos conflitos, economia de custos, fidelização de clientes, feedback para as empresas e redução no número de ações judiciais.[100] Apesar das vantagens apontadas, o autor reconhece desafios e problemas que podem emergir dessas ferramentas, como abandono das sessões online ou falta de engajamento, falta de confidencialidade, facilidade em mentir em razão do ambiente virtual, ausência da linguagem corporal que pode dificultar o entendimento entre as partes, entre outros.[101]

Ethan Katsh e Orna Rabinovich-Einy trazem a perspectiva da justiça digital e preceituam que o futuro parece estar em uma base crescente de atividades automatizadas de prevenção de disputas, que são impulsionadas pela análise de dados internos, ao invés de reclamações e disputas externas.[102] As principais obras de Ethan Katsh foram publicadas ainda em 2001, em coautoria com Janet Rifkin, intitulada *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*, sendo a primeira no mundo sobre o tema específico das ODR e em 2017, o livro *Digital Justice: technology and*

98 NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. **Manual da justiça digital**. Compreendendo a *Online Dispute Resolution* e os Tribunais *Online*. Salvador: Juspodivm, 2022.p.62.

99 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p.63-71.

100 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p.76-80.

101 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p. 80-85.

102 KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, **Orna. Digital Justice: technology and the internet of disputes**. New York: Oxford University Press, 2017. P.127.

the internet of disputes, com Orna Rabinovich-Einy, prevendo que a tecnologia não se limitará a resolver conflitos, mas poderá impedi-los. Nesta segunda obra, Katsh destaca cinco áreas de grande potencialidade para as ODR: comércio eletrônico, assistência médica, mídia social, relações de emprego e tribunais. E ainda enfatiza que a resolução online de conflitos poderá melhorar o acesso à justiça.[103]

Para os autores, o desenvolvimento das ODR envolve três grandes eixos: mudança do ambiente físico para o virtual, intervenção humana na tomada de decisões algorítmicas e confidencialidade na coleta e armazenamento de dados.[104] O primeiro eixo traz inúmeros benefícios, como a redução de tempo, custos e deslocamento. Porém, alguns problemas podem emergir no Brasil, como a dificuldade de apreensão cultural desses novos espaços e o acesso às tecnologias. O segundo eixo poderá trazer benefícios, como acelerar o tempo de vida útil de um processo. A título de exemplificação, a plataforma SmartSettle[105] permite que as partes indiquem quais as propostas seriam aceitáveis, atribuindo valor. O algoritmo identifica os valores atribuídos e indica uma solução que atenda o interesse de ambas. Ressalte-se que há uma problemática envolvendo a experiência algorítmica, como a possibilidade de viesses discriminatórios a partir dos dados projetados. Ainda que a tecnologia esteja bastante avançada, a presença de preconceitos de gênero, de raça, de procedência nacional, no modo de julgar, ou na opacidade (impossibilidade de se identificar a lógica da máquina ao julgar), prejudica o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal. Significa dizer que programações tendenciosas e sem transparência podem interferir na efetivação de uma decisão justa entre as partes.[106] Assim, apesar de todas as potencialidades desses sis-

103 KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, **Orna. Digital Justice: technology and the internet of disputes**. New York: Oxford University Press, 2017. p.3.

104 NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. **Manual da justiça digital. Compreendendo a *Online Dispute Resolution* e os Tribunais *Online***. Salvador: Juspodivm, 2022.p.75.

105 **Modeller**. Disponível em:< https://www.smartsettle.com/smartsettle-modeller>. Acesso em 06 mai. 2022.

106 DE OLIVEIRA FORNASIER, Mateus; SCHWEDE, Matheus Antes. AS PLATAFORMAS DE SOLUÇÃO DE LITÍGIOS ONLINE (ODR) E A SUA RELAÇÃO COM O DIREITO FUNDAMENTAL AO ACESSO À JUSTIÇA. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 22, n. 1, 2021.

temas, não se pode permitir que manipulações cognitivas afetem a livre escolha das vontades das partes.

O terceiro grande eixo que merece atenção é a ênfase na coleta, uso e armazenamento de dados. Se a confidencialidade foi substituída pela reutilização dos dados é porque se percebeu a potencialidade dessas informações, principalmente, diante do novo produto da resolução de conflitos, que é a prevenção. Mas, nesse eixo, assevera-se os riscos concernentes à privacidade, pois a partir dessa manipulação de dados é possível se traçar um perfil mercadológico, necessitando uma política regulatória nesse sentido.

Richard Susskind é o autor que defende a implementação das técnicas de ODR para os tribunais. No livro *Online Courts and The Future of Justice* afirma que é preciso pensar novas formas de resolver conflitos, principalmente quando, estando em uma era digital, sistemas de justiça convencionais estão rangendo.[107] Dentro dessa perspectiva, foi proposta a criação de um novo serviço de tribunais online, que atuaria em três níveis: triagem ou avaliação online, facilitação online, e não havendo solução, julgamento por um juiz online.[108]

O autor reconhece diferentes abordagens do conceito de justiça. Porém, adota em sua obra a proporcionalidade entre a entrega da prestação jurisdicional e as restrições práticas de um tribunal. O custo do processamento deve ser proporcional à natureza e complexidade do litígio, devendo os juízes atuar somente quando estritamente necessário. Os tribunais teriam um significado constitucional, pois estariam relacionados ao estado de direito. Para Susskid a proposta era juízes sem tribunais, justiça sem advogados, tribunais como serviço e não um lugar.[109] Essa visão pragmática e utilitarista deve ser interpretada com reservas, pois, conforme se demonstrará, poderá acabar violando direitos e garantias fundamentais.

107 SUSSKIND, Richard. **Online Courts and The Future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019. p.25.

108 SUSSKIND, Richard. **Online Courts and The Future of Justice.** Oxford: Oxford University Press, 2019. p.100.

109 SUSSKIND, Richard. **Online Courts and The Future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019. p.15.

Importante destacar que o autor diferencia tribunais online de ODR. Para ele, os tribunais online têm a característica de serem públicos e as ODR estão mais para espécie de ADR eletrônica no setor privado. Porém, a realidade demonstra que esses institutos estão mais próximos do que se imagina, pois muitas das características e sistemas de ODR estão migrando para os tribunais. De acordo com essa interpretação, as deficiências do sistema de justiça poderiam justificar uma transferência da resolução de conflitos para o setor privado, provocando um deslocamento da jurisdição, com a ressalva de os parâmetros seriam ditados pela lógica de mercado.

Os tribunais online seriam capazes de atingir três das quatro camadas de acesso de justiça, atuariam na resolução, contenção e prevenção dos conflitos. Já os tribunais tradicionais atuariam apenas na resolução, enquanto os sistemas de ADR e ODR atuariam na resolução e contenção[110]. Assim, fica evidenciada, na perspectiva de Susskind, a preferência pelos tribunais online como forma mais rápida e adequada para a resolução de determinados conflitos.

3.2 Diretrizes a serem Observadas na Construção de ODR Eficientes

As diretrizes são projetadas para melhorar a qualidade e eficácia dos processos e podem fornecer um parâmetro para melhores práticas, padrões, regras, qualificações e esforços de certificação na resolução de disputas e áreas relacionadas.[111] No Brasil, não há um tratamento legislativo acerca do funcionamento das ODR ou mesmo um órgão regulador, com a participação da sociedade civil e setores estratégicos para melhor construção desses sistemas. Enquanto não são promulgados procedimentos específicos, a doutrina aponta algumas diretrizes principiológicas para

110 NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. Manual da justiça digital. **Compreendendo a *Online Dispute Resolution* e os Tribunais *Online***. Salvador: Juspodivm, 2022.p.85.

111 **Princípios Éticos para a Iniciativa ODR**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em 18 mai. 2022.

melhor orientar essas novas portas de acesso à justiça. Nesse sentido, pontua Leah Wing:

> As diretrizes devem servir como um mecanismo que direciona a atenção para as preocupações sobre o acesso à justiça, desequilíbrios de poder, cultura, diferenças estruturais, marginalização e inclusão na tomada de decisão que ocorre durante o projeto e implementação de sistemas ODR.[112]

Com o rápido crescimento da adoção de ODR em vários setores, é oportuno regular essas estruturas em observância aos direitos fundamentais. Embora o debate continue sobre a definição e os objetivos das ODR e quais práticas e padrões devem ser formalizados, espera-se que a criação desses parâmetros possa fornecer uma referência para as discussões sobre desenvolvimento, uso e integração das ODR nas instituições existentes e para isso é necessário disciplina legislativa.

O National Center for Technology & Dispute Resolution, fundado em 1998 pelos professores Ethan Katsh e Janet Rifkin e que tem como diretora Leah Wing, aponta algumas diretrizes éticas que devem ser observadas para gantantir uma maior qualidade e efetividade na prestação desses serviços, são elas: acessibilidade, responsabilidade, competência, confidencialidade, fortalecimento, igualdade, justiça, honestidade, imparcialidade, participação informada, inovação, integração, obrigação legal, neutralidade, proteção contra danos, segurança e transparência.[113]

A acessibilidade diz respeito a implementação eficiente de processos de ODR, devendo levar em consideração não apenas o número de pessoas, mas as diferenças culturais e econômicas, para que possa refletir o real acesso à justiça. Os sistemas e ferramentas de ODR devem facilitar e não limitar a participação das partes nos mecanismos de solução de

112 WING, Leah. **Ethical Principles for Online Dispute Resolution**. International Journal on Online Dispute Resolution, 2016. p. 18.

113 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 17 mai 2022.

conflitos.[114] No contexto brasileiro, o artigo 198 do CPC prevê que o Poder Judiciário deve manter gratuitamente, à disposição dos interessados, equipamentos necessários à prática de atos processuais, acesso ao sistema e documentos nele constantes. E o artigo 199 do CPC complementa que serão assegurados às pessoas com deficiência, acessibilidade aos seus sítios, ao meio eletrônico para a prática de atos judiciais, à comunicação e à assinatura eletrônica. Evidencia-se a preocupação da acessibilidade, na justiça digital, para que ela possa cumprir o escopo de replicar o acesso garantido pelos meios tradicionais.

A inserção digital passou a ser um valor que deve ser estruturado à luz dos direitos fundamentais, posto que afeta o exercício de direitos civis, indispensáveis a plena cidadania. Várias indagações surgem, nesse mister, como, por exemplo, o que seria inserção digital? O simples acesso a computadores, smartphone e tablets? E a distribuição de dados setorizada? E a dificuldade de apreensão desse novo *locus* de resolução de conflitos? São ramificações desse conceito em enfrentamento. Pierre Levy apresentou a questão da apreensão como sendo:

> Acesso para todos, sim! Mas não se deve entender por isso um "acesso ao equipamento", nem mesmo um "acesso ao conteúdo". Devemos antes entender um acesso a todos os processos de inteligência coletiva, quer dizer, ao ciberespaço como um sistema aberto de autocartografia dinâmica do real, de expressão das singularidades, de confecção do laço social pela aprendizagem recíproca, de livre navegação nos saberes.[115]

Há todo um discurso sobre a não urgência da inserção digital em comparação com outros temas também relevantes. Porém, as políticas públicas de inclusão digital são fundamentais para que os sistemas de ODR

114 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

115 LEVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Tradução Carlos Irineu da Costa. 2ª ed. Rio de Janeiro. Ed. 34, 2000.

prosperem, seja no âmbito público, seja no âmbito privado, sob pena de só se aprimorar um discurso vazio de pouca efetividade.

A responsabilidade diz que o desenvolvimento de sistemas de ODR devem manter compromisso perante as instituições, estruturas legais e comunidades a que servem.[116] Para tanto é importante a criação de medidas de responsabilização ou mecanismos de fiscalização visando a qualidade dos serviços prestados. Nessa perspectiva, para garantir a eficácia e evitar vieses mercadológicos, cogita-se a criação de mecanismos certificadores, como a criação de selos de provedores de ODR. A medida consiste em criar selos outorgados pelo governo ou alguma autoridade para chancelar a atividade dos provedores que se adequam aos princípios estabelecidos.[117] Ou mesmo pensar em agências reguladoras, que são órgãos governamentais que exercem o papel de fiscalização, regulamentação e controle de produtos e serviços de interesse público, estando as ODR nesse rol de serviços. Assim, a responsabilidade é uma diretriz importante para a continuidade da prestação de serviços de ODR eficientes e em conformidade com o modelo constitucional vigente.

A competência enfatiza que os sistemas, processos e profissionais de ODR serão competentes ou fornecerão acesso à competência tecnológica ou humana relevante para a implementação efetiva do processo de resolução de disputas, no qual se comprometem a ajudar. Isso inclui conhecimento jurídico, técnico, línguas e cultura.[118] A confidencialidade deve ser mantida de acordo com todas as obrigações legais e em conjunto com princípios da Obrigação Legal, Participação Informada, Segurança e

116 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

117 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.p.281.

118 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

Transparência.[119] Deve haver um esforço no sentido de que seja divulgado aos participantes todos os riscos e benefícios do processo, garantindo que os dados e comunicação havida entre as partes ocorram de forma segura e transparente, principalmente no tocante à política de privacidade.

No Brasil, a confidencialidade é um dos princípios que informam a conciliação e mediação, conforme artigo 166 do Código de Processo Civil e estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes, nos termos do parágrafo 1º do artigo destacado. A proteção de dados é um tema sensível e emergente posto que se mal utilizado atinge diretamente os direitos da personalidade.

Além disso, uma das vertentes mais importantes das *Online Dispute Resolution* é a captação de dados na promoção da análise preditiva. Ou seja, permite-se o conhecimento prévio de focos de litigiosidade, prevenindo o aparecimento de determinados tipos de conflitos. Essa possibilidade acarreta riscos à privacidade das partes, sendo necessário que tais dados sejam tratados de maneira anônima. Tal garantia se encontra respaldada no artigo 5º, inciso III da Lei Geral de Proteção de Dados que diz que dado anonimizado não pode ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.[120]

Assim, as *Online Dispute Resolution*, embora tenham um papel relevante na contenção e resolução de conflitos, principalmente porque conseguem agrupar um número considerável de dados, não podem ser lacunosas no que tange a política de privacidade, sob pena de fazer surgir novas demandas emergentes, como as relacionadas aos direitos da personalidade.

119 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

120 BRASIL. **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de dados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em: 18.mai.2022.

O fortalecimento destaca que esses processos devem ser projetados e implementados de forma a possibilitar o crescimento e a mudança positiva para indivíduos, relacionamentos, sistemas e sociedade, aumentando assim o acesso à justiça e o aprimoramento de escolhas e oportunidades efetivas de tomada de decisão.[121]

A igualdade menciona que os processos de ODR devem ser concebidos e implementados de forma a tratar todos os participantes com respeito e dignidade. A mesma preocupação se estende aos *designs* de sistemas que devem garantir que privilégios e desvantagens não sejam replicados na experiência de participação. Ou seja, devem ser projetados para responder efetivamente à realidade de que alguns contextos podem colocar alguns em mais risco do que outros.[122] Percebe-se que a diretriz da igualdade se relaciona com a garantia fundamental do contraditório, dando ao cidadão a possibilidade da participação paritária em todas as etapas do processo.

Em termos de ODR, o ideal é que não haja ativação de vieses cognitivos influenciadores na tomada de decisão, tão peculiar às tecnologias persuasivas, e que pode potencializar vulnerabilidades já existentes. Essa discussão é salutar, especialmente no momento em que a tecnologia ganha tanta força e que há considerável incentivo à autorrepresentação. Portanto, urge a necessidade de o processo considerar estudos interdisciplinares no desenvolvimento das ODR, na tentativa de criação de plataformas que incentivem a racionalidade e a autonomia do usuário, e não que ajam (deliberadamente ou não) para miná-las.[123] Assim, devem-se dotar as

121 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

122 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

123 BOVO, Paula Ferreira. RELAÇÕES ENTRE A ARQUITETURA DE ESCOLHAS DAS PLATAFORMAS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ONLINE E A VULNERABILIDADE DAS PARTES AUTORREPRESENTADAS. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**. Rio de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 2. Maio a Agosto de 2021.

plataformas de mecanismos que ajudem no empoderamento do usuário, no sentido de aumentar a atenção e a racionalidade na escolha.

A honestidade é uma outra diretriz que relaciona a intenção de que os dados sejam coletados, gerenciados e apresentados de forma a garantir que não sejam deturpados ou apresentados fora de contexto.[124] Os processos de ODR deve facilitar e manter o devido processo, sem preconceitos ou benefícios para ou contra indivíduos ou grupos, incluindo aqueles baseados em algoritmos. Eles respondem e refletem as comunidades e as partes interessadas que atendem, refletindo a diretriz mencionada.

A imparcialidade diz que os processos de ODR devem ser projetados e implementados por profissionais que atuem com o compromisso de reduzir o viés de modelos algorítmicos, relacionando-se ao princípio da igualdade, anteriormente trabalhado. Isso inclui estruturar padrões de sistemas que atuem em observância à acessibilidade, justiça e transparência.[125]

A doutrina ainda aponta outras diretrizes que se relacionam ao princípio da imparcialidade, como a independência e a neutralidade. A independência significa que os provedores de ODR devem se manter livres das influências de terceiros, fixando suas próprias regras de funcionamento. Como esses provedores são geralmente contratados por cliente, a manutenção da independência pode ser algo difícil. Ou seja, os provedores devem permanecer focados nas necessidades de seus clientes, mas não a ponto de retirar seu foco na resolução ética dos conflitos.[126] A neutralidade diz que os sistemas e profissionais de ODR devem funcionar com independência e quaisquer conflitos de interesse deverão ser trans-

124 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

125 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

126 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.p.278.

parentes.[127] Colin Rule diz que as plataformas deveriam contratar neutros de alta qualidade ou impedir a participação deles, nos casos em que há quebra da imparcialidade[128]. Ou seja, o desenvolvedor da plataforma deve ser alguém que não faça parte dela ou não se beneficie dos aspectos econômicos e comerciais.

No âmbito da União Europeia, o artigo 6º, item 1, da Diretiva nº 2013/11/UE, determina expressamente que as pessoas responsáveis pela resolução de conflitos devem ser independentes e imparciais. Para tanto, os Estado membros devem assegurar que as referidas pessoas sejam nomeadas por um mandato, com duração suficiente para assegurar a independência da sua ação, vedada a destituição sem justa causa.[129] Quando as plataformas de ODR são de propriedade de uma das partes, não é difícil verificar a quebra da imparcialidade, posto que além do espaço destinado à resolução de conflitos, há outros subprodutos comerciais, gerando padrões de privilégio em processos e resultados, principalmente no tocante aos litigantes habituais. Há um nítido conflito de interesses, pois a plataforma é construída pela própria parte que a ela será submetida, possibilitando que o sistema seja construído com o objetivo de lhe gerar benefícios competitivos.[130] Assim, não há como não admitir o privilégio econômico e informacional, quando os desenvolvedores das plataformas fazem parte da própria estrutura organizacional, sendo imperativo a construção desses sistemas por neutros.

127 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

128 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002, p.279.

129 UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/EU** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

130 RULE, Colin. **Quantifying the Economic Benefits of Effective Redress**: Large E-Commerce Data Sets and the Cost-Benefit Case for Investing in Dispute Resolution. 34 U. Ark. Little Rock L. Ver. 767. 2012.

A participação informada diz que deve haver divulgação explícita aos participantes de todas as informações sobre riscos e benefícios do processo, a competência e compreensão para avaliar as informações e sempre que possível, a aceitação voluntária dos riscos de participar. A inovação também sempre deve estar presente para garantir a prestação de serviços de forma mais justa, eficaz e eficiente, aumentando a paz, confiança e o acesso à justiça. E a integração que está presente tanto internamente, quanto externamente com outros sistemas, redes e entidades. A aplicação da tecnologia e da resolução de disputas é projetada e implementada no contexto de suas ligações com outros sistemas e redes existentes e do conhecimento de que novos surgirão. Isso é implementado com atenção especial à integração com entidades públicas para aumentar a inclusão e o acesso à justiça.[131]

A obrigação legal destaca que os processos de ODR devem respeitar as leis das jurisdições e assegura que leis relevantes sejam conhecidas e seguidas no contexto dos princípios de Acessibilidade, Participação Informada e Transparência. A neutralidade diz que os sistemas e profissionais de ODR devem funcionar com independência e quaisquer conflitos de interesse deverão ser transparentes. A proteção contra danos menciona que o desenho e a implementação de ODR devem prevenir e minimizar danos e riscos para os envolvidos, com atenção especial para os mais marginalizados e com menos acesso à justiça.[132]

A segurança diz que a confidencialidade das informações produzidas pelas partes não pode prescindir da segurança, segundo a qual devem ser empreendidos todos os esforços necessários para garantir que os dados e a comunicação entre as partes e outras entidades vincula-

131 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

132 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

das aos processos de ODR sejam seguros em toda a extensão, tornando transparentes quaisquer limitações conhecidas.[133]

A vulnerabilidade do usuário, no tocante aos dados, é um desafio que suplanta a normatividade vigente e carece de uma uniformização de procedimentos. Um fato importante e que ainda não foi mensurado é que durante a pandemia Covid-19, os tribunais brasileiros se utilizaram de *softwares* comerciais para a realização de audiências e videoconferências, não se sabendo ao certo como se dará a responsabilização em caso de eventuais vazamentos de dados.[134]

O advento do big data recomenda a adoção de todas as cautelas possíveis para a proteção contra o uso indevido de dados pessoais, evitando-se que a utilização de ferramentas tecnológicas sirva para o fortalecimento do onipresente estado de vigilância.[135] A segurança da informação é uma diretriz importante na construção de sistemas inteligentes de ODR, sob pena de se inaugurar um outro nicho de conflitos em potencial, atinentes a direitos da personalidade.

E, por fim, a transparência que realça a importância de se compreender todos os limites e possibilidades envolvidos nos processos de ODR. Esforços devem ser feitos para tornar transparentes os verdadeiros propósitos, riscos e obrigações legais assumidas, incluindo não só a forma e jurisdição legal dos processos; mas as identidades, afiliações, obrigações e conflitos de interesse entre das partes, entidades e sistemas; as políti-

133 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

134 Na Itália, O Ministério da Justiça emitiu recomendação técnica para que os programas usados para as audiências virtuais sejam Skyper for Business e o Teams, tendo em mente que ambos os programas devem empregar infraestruturas de áreas de data centers restrita ao Ministério da Justiça. Nesse sentido, ver: KRANS, Bart. et.al. **The Civil Justice and Covid-19**. Septentrio Reports 5. Artic University of Norway.p.33.

135 Sobre o atual capitalismo de vigilância, ver: ZUBOFF, Shoshana. **Big Other**: surveillance capitalism and the prospects of an information civilazation. Journal of Information Technology, v.30, 2015, p.75-89.

cas e sistemas de segurança, confidencialidade e privacidade de dados envolvidos.[136]

O controle das plataformas de ODR e a possibilidade de fraudes são também uma constante preocupação. Por isso, o procedimento deve ser totalmente transparente para que os usuários e os observadores externos possam avaliar quais tipos de conflitos estão sendo tratados, quais os mecanismos utilizados, quem são os neutros em atividade e quais as resoluções que estão sendo alcançadas.[137]

Importante destacar que a carência de disciplina normativa, acentua as dificuldades já existentes. Defende-se que deve haver total divulgação de qualquer relacionamento entre os administradores de sistemas ODR e fornecedores, para que os usuários do serviço sejam informados sobre possível conflito de interesses.[138] A plataforma deve munir os usuários de informações plenas, sobre como o procedimento funciona, quem gerencia, quem tem acesso aos dados, garantindo empoderamento às partes na tomada de decisão.

A Transparência também está presente na Diretiva 2013/11/EU, no seu artigo 7º, item 1, determina que as entidades de resolução de conflitos devem divulgar em seus sites quem são as pessoas responsáveis pela ADR, método pelo qual são nomeadas, duração do mandato. E no artigo 7º, item 2, requisita relatórios anuais de atividade, nos quais contenha o número de litígios recebidos, tipos de queixas a que se referem, taxas de litígios recusados, soluções propostas, tempo necessário e taxa de cumprimento dos resultados.[139] Ou seja, há um verdadeiro controle estatal

136 THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. **Ethical Principles for ODR initiative**. Disponível em: <https://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em: 18 mai 2022.

137 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.p.273-274.

138 UNITED NATIONS. UNCITRAL – **Commission on International Trade Law**. Technical Notes on Online Dispute Resolution. New York, 2017, p.2.

139 UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/EU** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. Artigo 7º.

sobre essas atividades, o que repercute no resguardo dos direitos fundamentais envolvidos. Assim, faz-se necessária a devida transparência, com a divulgação de todos os dados, riscos e benefícios envolvidos nesse processo, sendo esta condição para o exercício efetivo da paridade real entre as partes.

3.3 A Disciplina Normativa das ODR para a Garantia dos Direitos Fundamentais

As Online Dispute Resolution possuem características distintas, sendo que a falta de disciplina normativa e uniformização, podem impactar significativamente o acesso à justiça. A criação de legislação específica é imperativa para que se possa tratar das especificidades dessas estruturas, como os tipos de litígios elegíveis, limites de valores envolvidos, obrigatoriedade de utilização, questões técnicas envolvendo arquitetura de escolhas,140 tudo para que haja um melhor resguardo dos direitos fundamentais.

Na União Europeia, desde 2013, há regulamentação específica sobre entidades que oferecem serviços de resolução de conflitos. Exige-se que se transmitam à autoridade competente informações sobre seu nome, endereço eletrônico, dados sobre sua estrutura e financiamento, informações sobre as pessoas responsáveis e sua remuneração, regras procedimentais, taxas cobradas, duração média de tramitação do procedimento, quais tipos de conflitos são abrangidos, entre outros.[141] Ou seja, há uma regulamentação estatal acerca dos procedimentos para uma melhor garantia dos cidadãos.

O papel das autoridades competentes, na União Europeia, é tratado no artigo 20 da Diretiva nº 2013/11, que exige que essas autoridades

140 SELA, Ayelet. **E-nudging Justice**: The Role of Digital Choice Architecture in Oline Courts. Journal of Dispute Resolution. 2019.

141 UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/EU** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo. Artigo 19 da Diretiva nº 2013/11/UE.

avaliem se as entidades de resolução de conflitos, que lhes foram notificadas, podem ser consideradas como entidades de ADR e se satisfazem os requisitos de qualidade exigidos. Se a entidade de resolução de litígios deixar de cumprir os requisitos, será notificada. E se decorrer o prazo de três meses sem cumprimento, será retirada da lista e informado à comissão competente.[142]

Uma questão que poderia ser levantada, é a de que as ODR se enquadrariam no campo da autonomia privada e que, portanto, não estariam atreladas ao controle estatal. Ocorre que toda e qualquer plataforma que oferece métodos alternativos de resolução de conflitos, principalmente na era digital, na qual há uma captação exponencial de dados, enfrenta questões sensíveis atinentes a direitos da personalidade. Mesmo nas relações entre particulares, há a observância do devido processo legal e eficácia horizontal desses direitos. Se pretendem deslocar o âmbito de competência estatal na resolução de conflitos, atuando paralelamente ou mesmo coadjuvando o Poder Judiciário, não podem ficar à margem dessa regulação.

Em relação às fases de implementação das ODR no Brasil, alguns normativos tentam trazer disciplina ao tema. O CPC/15, no seu artigo 334, §7º, diz que "a audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei". A Lei nº 13.140/15, de mediação e autocomposição, institui no seu art. 46 que a "mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo". A Lei nº 13.994/20, que alterou a Lei nº 9.099/95 dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, traz a possibilidade da conciliação não presencial no âmbito dos JECs, alterando o art. 22 e parágrafos, mais especificamente o §2º, quando diz ser "cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes." Todos esses normativos, no

142 Artigo 20 da Diretiva nº 2013/11/EU.

entanto, trazem a perspectiva da mediação e conciliação digital, apenas em linhas gerais, sem tratar das especificidades que o assunto merece.

Algumas resoluções esparsas também tentam trazer alinhamento ao tema, indicando a transformação digital no Judiciário e nas estruturas coadjuvantes que o auxiliam. A Resolução 332 do CNJ, publicada em 25 de agosto de 2020,[143] dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no Poder Judiciário. De acordo com a resolução, a inteligência artificial pode contribuir com a agilidade e coerência do processo de tomada de decisão, mas os tribunais deverão observar sua compatibilidade com os direitos fundamentais. Dentre os objetivos dessa resolução, estão a preservação da igualdade, da não discriminação, a pluralidade, a solidariedade e o julgamento justo, minimizando a marginalização e erros decorrentes de prejulgamentos.

A tomada de decisões, por meio da inteligência artificial, vem causando preocupação em razão dos viesses algoritmos. Os vieses são falhas cognitivas geradas por um pensar tendencioso, que desrespeita a imparcialidade[144], ou seja, as informações inseridas na máquina são selecionadas por uma pessoa que carrega suas concepções de mundo, seus valores e suas crenças.[145] Nesse sentido, tanto as ODR quanto os Tribunais Online enfrentam a problemática quando a inteligência artificial sugere soluções ou mesmo profere julgamentos.

A Resolução 335 do CNJ, publicada em 29 de setembro de 2020[146], cria a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, sendo um importante normativo no sentido de integrar os sistemas judiciários,

143 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 332 de 21/08/0220**. Dje/CNJ, nº 274, de 25/08/2020, p.4-8.

144 ANDRADE, Flávio da Silva. A tomada da decisão judicial criminal à luz da psicologia: heurísticas e vieses cognitivos. **Rev. Bras. de Direito Processual Penal**, Porto Alegre, vol. 5, n. 1, p. 519, jan.-abr. 2019.

145 SALES, Ana Débora Rocha; COUTINHO, Carlos Marden Cabral; PARAISO, Leticia Vasconcelos. Inteligência Artificial e Decisão Judicial:(Im) Possibilidade do Uso de Máquinas no Processo de Tomada de Decisão. **Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça**, v. 7, n. 1, p. 34-54, 2021.

146 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 335**, de 29 de setembro de 2020. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>. Acesso 06 mai. 2022.

unificando e compartilhando soluções tecnológicas. Dentre os principais pontos da PDPJ-Br estão a definição de que não se deve permitir a contratação de sistemas privados, mantendo-se a tradição da não dependência tecnológica; a plataforma tecnológica foi definida como uma política pública; a possibilidade de utilização de nuvem, inclusive provida por pessoa jurídica de direito privado, mesmo na modalidade de integrador de nuvem (broker) e reconhecer que os sistemas públicos, ou seja, desenvolvidos internamente pelos tribunais são em sua totalidade válidos e compatíveis à política pública de consolidação da Plataforma Digital do Poder Judiciário, com a premissa que os novos desenvolvimentos serão realizados no modelo da nova Plataforma.[147] Deve-se ressaltar que a PDPJ-Br visa integrar vários microssistemas colaborativos ao Poder Judiciário, o que facilita a inserção de plataformas de resolução de conflitos, num grande ecossistema digital, compartilhando soluções e boas práticas entre os tribunais.

A Resolução 345 do CNJ, publicada em 09 de outubro de 2020[148], criou o "Juízo 100% Digital" e permite a prática de todos os atos processuais exclusivamente por meio eletrônico. Ressalte-se que a adesão ao "Juízo 100% Digital" é facultativa, podendo a parte demandada se opor até o momento da contestação (art.3º). Ou seja, a opção pelo Juizo 100% Digital é uma opção da parte, não há uma imposição, de modo que os tribunais devem manter as estruturas vigentes para vias de acessibilidade das partes. Essas iniciativas demonstram que a normatização existente sobre o tema se encontra pulverizada e insuficiente para regular todas as consequências que envolvem o uso das plataformas, necessitando urgente sistematização, nos moldes que melhor atenda o acesso à justiça.

147 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 335**, de 29 de setembro de 2020. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>. Acesso 06 mai. 2022.

148 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 345** de 09/10/0220. Dje/CNJ, nº 331/2020, p.2-3.

3.3.1 A Resolução 358/2020 do CNJ e a Conciliação/Mediação Digital como Política Pública de Acesso à Justiça

A transformação digital no Poder Judiciário estruturou um novo ambiente para a resolução dos conflitos e a Resolução 125/2010 do CNJ[149] foi uma das primeiras a prever a conciliação e mediação digital como política pública de acesso à justiça. Tal resolução foi aperfeiçoada por outras subsequentes e que serão tratadas a seguir, visando destacar a matéria e prevendo novas soluções, como porta alternativa à sobrecarga dos tribunais.

É fato notável que a pandemia Covid-19 acelerou todo esse processo, reclamando dos poderes públicos soluções mais condizentes ao enfrentamento da crise sanitária. E isso se torna ainda mais relevante no momento histórico vivido, fazendo-se necessária a apresentação de soluções hábeis a pacificar e resolver os conflitos, garantindo mais efetividade e segurança do Poder Judiciário que, para isso, conta com a tecnologia.

Em 2 de dezembro de 2020, foi publicada a Resolução nº 358, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)[150], regulamentando a criação e a adoção ampla de soluções tecnológicas no âmbito do Poder Judiciário para resolução de conflitos por meio de conciliação e mediação online. O escopo da resolução é fomentar o uso dos recursos tecnológicos para apoiar o Poder Judiciário, proporcionando ganhos quanto a celeridade na resolução dos litígios e, por outro lado, ampliando o acesso à justiça.

O conselheiro relator da resolução, Henrique Ávila, destacou que o cenário imposto pela pandemia de Covid-19 acelerou, no âmbito do Poder Judiciário, o recurso às tecnologias digitais e ao sistema de trabalho remoto. A realização de audiências e atos processuais por videoconfe-

149 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125**, de 29 de novembro de 2010. Disponível em<http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2020.

150 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 358**, de 2 de dezembro de 2020. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em: 13 mai 2022.

rência, por sua vez, teve como uma de suas consequências a otimização da resolução dos conflitos.[151] O que se pretende com a Resolução nº 358 é que essa otimização seja expandida para a resolução de conflitos por meio da conciliação e da mediação digital, mediante a disponibilização, pelos tribunais, de sistemas de tecnologia voltados à autocomposição, cabendo ao Conselho Nacional de Justiça fiscalizar e acompanhar a implementação de tais tecnologias.

Antes da publicação da resolução, alguns tribunais brasileiros já trabalhavam com recursos tecnológicos nos métodos autocompositivos, como a realização de audiências e julgamentos por videoconferência, entre outros. Porém, não havia um dever impositivo aos Tribunais para promoverem o uso da tecnologia na Administração da Justiça, o que vinha se dando a passos lentos. Com o advento da Resolução nº 358 do CNJ, houve a materialização dessa imposição, sendo determinado, no artigo 1º da Resolução, o prazo de 18 meses para que os Tribunais disponibilizassem os meios tecnológicos aos jurisdicionados.

A resolução ainda determina que os sistemas deverão ser desenvolvidos pelos próprios Tribunais ou poderão ser adquiridos de terceiros, mas deverão, necessariamente, atender a exigências específicas como a adequação à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), observando as diretrizes de segurança e proteção da informação. Além disso, o § 7º do artigo 1º determina que os sistemas deverão conter requisitos básicos como:

> I – cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; II – integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD); III – cadastro de casos extrajudiciais; IV – acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do tribu-

151 GAVA. Melissa Felipe. **Resolução nº 358 do CNJ é passo adiante na efetivação do acesso à Justiça**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-dez-14/melissa-gava-resolucao-358-cnj>. Acesso em: 13 mai 2022.

> nal respectivo; V – sincronização de agendas/agendamento; e VI – geração de atas e termos de forma automatizada.[152]

Importante destacar alguns pontos dessa resolução, como a possibilidade de mensagens síncronas e assíncronas, proposta de aceite e assinatura (art.1º, §8º, I e II); o SIREC (sistema de resolução de conflitos) poderá ser desenvolvido pelos próprios tribunais ou contratado por particulares, mas titularidade deverá obrigatoriamente ser dos tribunais, que poderão disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes (art.1º, §8º, IV); o código fonte do sistema e suas bases de dados estarão sujeitos a eventual auditoria pelo respectivo tribunal, CNJ e demais órgãos de controle externo, a fim de verificar a sua imparcialidade, independência e transparência (art.1º, §3º); o armazenamento de dados e metadados ficará a cargo tribunal, sendo vedada a transferência ou armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras das plataformas de soluções consensuais, ainda que para fins estatísticos, acadêmicos, meramente informativos, dentre outros (art.1º, §§ 4 e 6). Por fim, o artigo 2º, enfatiza que o SIREC, se desenvolvido pelo tribunal, deverá atender a arquitetura, a requisitos e a padrões de desenvolvimento da PDPJ, mantida pelo CNJ, nos termos da Resolução CNJ nº 335/2020.

A adoção de plataformas e sistemas tecnológicos de conciliação e mediação não apenas facilita o ingresso em juízo, mas também encoraja a autocomposição e permite a verdadeira solução dos litígios, atendendo aos interesses das partes envolvidas e cumprindo com o dever do Poder Judiciário de pacificar os conflitos. A Resolução nº 358 do CNJ significa um passo adiante na efetivação do acesso à Justiça, uma vez que permite um controle mais específico da plataforma atrelada ao Poder Judiciário, devendo ser estendido esse mesmo tratamento às ODR, que atuam em paralelo ao sistema público de justiça e que podem contribuir para a redução da judicialização em massa, garantindo uma ordem jurídica mais justa.

152 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 358** de 02/12/2020. Dje/CNJ, nº 382/2020, de 31/12/2020 p.2-3.

3.3.2 A Obrigatoriedade da Utilização da ODR Previamente ao Ajuizamento de Ações Judiciais

Recentemente, passou a ser sustentada na doutrina nacional que, antes de ajuizar uma demanda, a parte deveria comprovar seu interesse de agir com a demonstração de que buscou a solução do conflito pelas vias administrativas existentes, como canais de *Online Dispute Resolution*[153]. Na esfera legislativa, tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 533/2019 que pretende estabelecer no Código de Processo Civil o conceito da pretensão resistida, nos casos de direito patrimonial disponível, visando a demonstração de que o autor da ação procurou resolver o conflito antes de demandar o Poder Judiciário.[154] Sustenta-se que, nesses casos, o demandado teria a opção de negociar uma solução consensual antes de se chegar ao Judiciário.

Os argumentos dos que defendem o esgotamento das vias administrativas partem da premissa de que condicionar o ajuizamento da ação à utilização prévia de ODR seria fundamental para afastar o Brasil da "cultura da sentença" e aproximá-lo da "cultura da pacificação"[155]. Da análise da jurisprudência extraem-se alguns julgados que auxiliam a construção desse entendimento. A título de exemplificação o Recurso Especial nº 1310042/PR[156], de relatoria do Ministro Herman Benjamin, julgado em

153 MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformados sobre o conceito e a prática do acesso à justiça (Online Dispute Resolution (Odr): From E-Commerce to Its Transformative Effect on the Concept and Practice of Access to Justice). **Revista de Direito e as Novas Tecnologias,** v. 5, 2019.

154 BRASIL. **Projeto de Lei 533/2019**. Acrescenta paragrafo único ao artigo 17 e §3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil.

155 WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: **Revista de Processo**. 2011. p. 381-389.

156 PREVIDENCIÁRIO. AÇÃO CONCESSÓRIA DE BENEFÍCIO. PROCESSO CIVIL. CONDIÇÕES DA AÇÃO. INTERESSE DE AGIR (ARTS. 3º E 267, VI, DO CPC). PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO. NECESSIDADE, EM REGRA. 1. Trata-se, na origem, de ação, cujo objetivo é a concessão de benefício previdenciário, na qual o segurado postulou sua pretensão diretamente no Poder Judiciário, sem requerer administrativamente o objeto da ação. 2. A presente controvérsia soluciona-se na via infraconstitucional, pois não se trata de análise do princípio da Inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, da CF). Precedentes do STF. 3. O interesse de agir

15 de maio de 2012, serve de paradigma. Trata-se de um beneficiário do INSS que requereu benefício diretamente ao Poder Judiciário sem antes o demandar administrativamente. O Superior Tribunal de Justiça entendeu que não havia interesse processual, nem binômio necessidade-utilidade, visto que o postulante sequer fez o pedido administrativamente. Ou seja, como não houve negativa ao pedido do autor, não há interesse processual configurado.

Corroborando esse entendimento, em sede de repercussão geral, no Recurso Extraordinário 631.240/MG, de relatoria do Ministro Roberto Barroso, julgado pelo plenário em 3 de setembro de 2014, o STF decidiu ser indispensável o prévio requerimento administrativo de benefício previdenciário como pressuposto para que se possa acionar o judiciário. Desse julgamento, extraiu-se o seguinte voto:

> Como se percebe, o interesse em agir é uma condição da ação essencialmente ligada aos princípios da economicidade e da eficiência. Partindo-se da premissa de que os recursos públicos são escassos, o que se traduz em limitações na estrutura e na força de trabalho do Poder Judiciário, é preciso racionalizar a demanda, de modo a não permitir o prosseguimento de processos que, de plano, revelem-se inúteis, inadequados ou desnecessários. Do contrário, o acúmulo de ações inviáveis poderia comprometer o bom funcionamento do sistema judiciário, inviabilizando a tutela efetiva das pretensões idôneas.[157]

No Recurso Extraordinário nº 839.314/MA, de relatoria do Ministro Luiz Fux, julgado em 10 de outubro de 2014, o Supremo Tribunal Federal aplicou esse mesmo entendimento, desta vez para as causas que envolves-

ou processual configura-se com a existência do binômio necessidade-utilidade da pretensão submetida ao Juiz. A necessidade da prestação jurisdicional exige a demonstração de resistência por parte do devedor da obrigação, já que o Poder Judiciário é via destinada à resolução de conflitos. (STJ, REsp 1310042/PR, Rel. Min. Herman Benjamin, j. em 15/05/2012). No mesmo sentido: STJ - EDcl no AgRg no **REsp: 1129119** RS 2009/0051132-9, Relator: Ministro ROGERIO SCHIETTI CRUZ, j. em 28/11/2017.

157 STF, Plenário, **RE 631.240/MG**, Rel. Min. Roberto Barroso, j. em 03/09/2014.

sem Seguro Obrigatório contra Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres (DPVAT), condicionando ao prévio requerimento administrativo para pagamento do seguro. Assim, diante da inexistência de uma das condições da ação e ausência de pretensão resistida, entendeu-se que não havia interesse processual de se ingressar em juízo.

O esgotamento prévio da instância administrativa também pode ser observado nas causas que envolvam exibição de documentos por parte das instituições bancárias. O Recurso Especial nº 1.349.453/MS decidiu que a ação cautelar de exibição de documentos bancários é cabível como medida preparatória a uma ação principal, porém, deve ser demonstrada relação jurídica entre as partes, comprovação de prévia solicitação à instituição financeira e negativa de atendimento.

Todavia, deve-se ponderar que nas ações dessa natureza, só é possível verificar a violação ao direito alegado quando há a negativa do pedido do autor. Ou seja, a via administrativa precede à esfera judicial porque um direito ainda não foi violado. Porém, a situação é muito diferente quando se passa a exigir que um consumidor se submeta a uma plataforma de resolução de conflitos como condição para o ajuizamento da demanda. Neste caso, a violação ao direito já ocorreu, configurando mera repressão de uma demanda.[158] Os fundamentos não se aplicam às ODR, são institutos com naturezas distintas.

Não obstante, encontra-se na jurisprudência posições divergentes no tocante adesão obrigatória às plataformas online de resolução de conflitos. De um lado, há julgados que entendem que o acesso à justiça não pode sofrer nenhum tipo de limitação, mesmo que para estímulo a outras formas de resolução de conflitos. De outro, os que consideram que a prestação jurisdicional deve ser adequada, já que o recurso às vias extrajudiciais representaria economia processual, racionalidade do sistema e celeridade no processamento e julgamento dos conflitos. Nesse sentido, extraem-se posições divergentes da jurisprudência:

158 WERNECK, Isadora. Online dispute resolution (ODR) e a (des) necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. In NUNES, Dierle; et al (orgs). **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: Juspodium, 2020. P.129.

Embora o atual Código de Processo Civil incentive a solução extrajudicial de conflitos, promovendo a conciliação e mediação em seu art. 3º, tal norma não pode se sobrepor ao disposto na Constituição Federal, que em seu art. 5º, XXXV, no sentido que "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". Trata-se do princípio da Inafastabilidade da Jurisdição, que obviamente não foi levado em consideração pelo togado singular. Assim, considerando ser a presente demanda uma ação de repetição de indébito, onde aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, não poderia o juízo a quo condicionar o recebimento da inicial à tentativa extrajudicial de resolução do conflito em análise.[159]

Considerando que o Projeto "Solução Direta Consumidor"[160] encontra amparo no ordenamento jurídico, se tratando de alternativa eficaz à tentativa de minimizar a judicialização massificada que enfrentamos hodiernamente. Ainda, considerando a própria situação crítica em que se encontra o Poder Judiciário, com inúmeras ações sendo ajuizadas diariamente, algo inimaginável para uma sociedade de diversidade e com as dificuldades socioeconômicas como a brasileira, não resta dúvidas de que há necessidade de manejarmos alternativas e instrumentos para buscar um uso do sistema de justiça de forma mais racional e compatível com o custo mais suportável de um processo, que, aliás, estamos conseguindo reduzir, através de iniciativas como a ora em comento (Solução Direta Consumidor). Embora haja a possibilidade jurídica de

159 TJ/SC. **AC**: 03010059820168240027 Ibirama 0301005-98.2016.8.24.0027, Relator: Lédio Rosa de Andrade, j: 10/10/2017, Quarta Câmara de Direito Comercial.

160 PROJETO SOLUÇÃO DIRETA – CONSUMIDOR. O Projeto "Solução Direta - Consumidor" é uma parceria realizada entre o Poder Judiciário Gaúcho e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, objetivando a solução alternativa de conflitos de consumo, no intuito de, com isso, evitar o ajuizamento de um processo judicial. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/projeto-solucao-direta-consumidor/>. Acesso em: 28 jun 2022.

> questionamento da utilização de sistema alternativo de solução de conflito à solução jurídica através do processo, se faz necessário no contexto atual a busca de meios e formas de desjudicializar questões de menor complexidade e que não causam maior repercussão na estrutura do tecido social, reservando ao sistema de judiciário melhores e maiores condições para o enfrentamento daqueles litígios que necessitam, pela sua magnitude, da intervenção do aparato judicial.[161]

Ressalve-se, porém, que se houver incorporação das plataformas pelos tribunais, a discussão se afigurará diferente, pois há uma adaptação entre os procedimentos, permitindo-se a fusão entre o procedimento judicial e a ODR, como etapas subsequentes. Nesse sentido, já há um projeto piloto no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT)[162] e no Tribunal Regional Federal (TRF) da 1ª Região[163] que visam integrar o Processo Judicial Eletrônico – PJE à plataforma consumidor.gov.br, funcionando como nova ferramenta de acesso à justiça.

Assim, a adesão obrigatória a plataformas online de resolução de conflitos, indiscriminadamente, como requisito prévio ao ajuizamento de demandas judiciais é obstar o acesso à justiça àquele cidadão que já foi violado em seus direitos. Ela deve configurar "uma nova porta ao sistema de justiça, solucionando conflitos que não possam ser dirimidos pelos meios tradicionais"[164]. Criar condicionantes ao ingresso no Poder Judiciário esbarra no debate do acesso às tecnologias e nas repercussões

161 TJ/RS. **Apelação Cível, Nº 70083955641**, Nona Câmara Cível, Rel. Des. Tasso Caubi Soares Delabary, j:18/03/2020.

162 TJDFT. **INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS FACILITA CONCILIAÇÃO EM QUESTÕES DE CONSUMO NO TJDFT**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/novembro/integracao-de-sistemas-facilita-conciliacao-em-questoes-de-consumo-no-tjdft>. Acesso em: 28 jun 2022.

163 ASCOM, TRF1. **INSTITUCIONAL**: TRF1, CNJ e CEF debatem fluxo de integração das plataformas Consumidor.gov.br e Pje. Disponível em: <https://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/comunicacao-social/imprensa/noticias/institucional-trf1-cnj-e-cef-debatem-fluxo-de-integracao-das-plataformas-consumidor-gov-br-e-pje.htm>. Acesso em: 28 jun 2022.

164 ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de controvérsias**: tecnologias e jurisdições. Tese (doutorado). Universidade de São Paulo. São Paulo, 2015.p.185.

no acesso à justiça. Deve, sim, coadjuvar ou integrar o Poder Judiciário na sua missão institucional, garantindo o exercício de direitos e a plena cidadania.

4 PLATAFORMAS DIGITAIS NA REALIZAÇÃO DE DIREITOS FUNDAMENTAIS

4.1 As Plataformas Digitais no Brasil

A partir da primeira década dos anos 2000, o Brasil registrou um fenômeno interessante no mundo jurídico, com o surgimento das *lawtechs* e *legaltechs* que passaram a oferecer serviços inovadores de *Online Dispute Resolution* (ODR).[165] As *lawtechs e legaltechs* são empresas que desenvolvem soluções tecnológicas voltadas ao mercado jurídico. A diferença entre elas é que as lawtechs criam soluções disruptivas em forma de produtos ou serviços que facilitam procedimentos jurídicos, como, por exemplo, *startups* que buscam indenizar passageiros de voos atrasados ou cancelados para evitar demandas. As legaltechs buscam encontrar soluções tecnológicas para advogados, diz respeito a rotinas internas, por meio de software de gestão, jurimetria e extração de dados públicos.

O mercado jurídico brasileiro vem experimentando uma efervescência de empresas *Online Dispute Resolution* (ODR). Essas plataformas privadas são albergadas pela Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L), que surgiu em 2017 e já conta com várias *startups* jurídicas que se autointitulam como provedores de serviços nesse segmento. Dentre as diferentes categorias de lawtechs e legaltechs associadas à AB2L, destaca-se a de Resolução de Conflitos *On-line*, cujo radar conta com algumas empresas, quais sejam: i) Mediar360; ii) Adam; iii) Acordia; iv) Juspro; v) Acordos Brasil; vi) CS Online; vii) FindResolution; viii) Resolva

165 ROSA, Camila. SPALER, Mayara Guibor. **Experiências Privadas de ODR no Brasil**. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, Ano 3 - Número 3 - Dezembro de 2018.

Rápido; ix) Concilie Online; x) MOL; xi) Concilie Já; xii) Conciliar BR; xiii) Quero Reclamar; xiv) Acordo Fechado; xv) Justto; xvi) Resolvvi; xvii) Sem Processo; xviii) Mediartech.[166]

A AB2L tem como objetivos contribuir para o desenvolvimento de um ecossistema de tecnologia e inovação na prática jurídica; auxiliar na implementação e no aprimoramento da legislação, bem como na atuação junto à Administração Pública, de modo a fomentar a busca por soluções inovações; colaborar para o desenvolvimento de estudos e pesquisas, tanto para a informação da sociedade quanto para a qualificação dos profissionais interessados; e viabilizar a integração entre profissionais das áreas jurídica e tecnológica, de modo a criar um ambiente voltado à inovação.[167]

Ressalte-se que a AB2L, pessoa jurídica de direito privado, sob a forma de associação, não possui atividade regulatória, mas atua auxiliando instituições privadas e poderes públicos, visando o aperfeiçoamento da legislação e das normas técnicas relativas à tecnologia para a área jurídica.[168] A falta de uma padronização sobre o funcionamento dessas empresas, constitui um desafio, visto que cada qual possui características próprias e peculiares, sendo algumas gratuitas, outras pagas, algumas pré-processuais, outras já atendem casos judicializados, algumas estão alinhadas a LGPD, outras sequer mencionam termos de uso, sendo urgente compreendê-las na sua real dimensão, o que será detalhado adiante.

4.1.1 Plataformas Públicas de Resolução de Conflitos

No Brasil, ainda impera a cultura da litigiosidade[169]. Dados apresentados pelo CNJ, demostram que, em 2020, tivemos apenas 9,9% de

166 Disponível em:< https://ab2l.org.br/wp-content/uploads/2022/04/LL-Abril-2022.png>. Acesso em: 19 abr. 2022.

167 **Missão e Objetivo.** Disponível em: < https://ab2l.org.br/ecossistema/missao-e-objetivos/>. Acesso em: 19 abr. 2022.

168 **Estatuto AB2L**, 2019 Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/178VlWMb9Ycj_h-F-GAsrgX5ks6Zig__Ep/view >. Acesso em: 19 abr. 2022.

169 TENENBLAT, Fábio. Limitar o acesso ao poder judiciário para ampliar o acesso à justiça. **Revista CEJ**, v. 15, n. 52, 2011.

sentenças homologatórias de acordo. Na fase de execução, as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2020, a 4,7%, e na fase de conhecimento, a 15,8%. O programa que avalia esses dados, Justiça em Números, também traz os índices de desempenho por tribunal, tendo o TJAL apresentado índice de conciliação, no ano de 2020, em torno de 6,9%.[170]

Nesse sentido, plataformas online de resolução de conflitos emergiram como saída à crise. Ocorre que dentro da seara pública essas ferramentas ainda são incipientes. Durante a emergência sanitária, o CNJ lançou a plataforma Mediação Digital que socorreu os tribunais nos procedimentos autocompositivos, disponibilizando sítio eletrônico para as tratativas entre as partes. Tal plataforma não se encontra mais disponível[171], sendo substituída pela Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, a qual incorpora o PJE Mídias e cria um sistema multisserviço integrado e colaborativo.[172]

A plataforma pública vigente, no Brasil, de maior expressividade é a Consumidor.gov. Ela é a plataforma oficial da administração pública federal, gratuita e visa a solução das controvérsias em relações de consumo. Segundo dados da plataforma, somente em 2021 foram finalizadas 1.434.101 (um milhão quatrocentos e trinta e quatro mil, cento e um) reclamações, com índice médio de solução de 78,49% (setenta e oito vírgula quarenta e nove por cento) e prazo médio de resposta inferior a 9 dias.[173]

O procedimento inicia com o consumidor verificando se a empresa está cadastrada no site. O cadastramento ocorre mediante assinatura de

170 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números 2021. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 20 abri. 2022. p.195.

171 **Mediação Digital**. Disponível em:< https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>. Acesso em: 20 abr. 2022.

172 **Cartilha**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/cartilha-pdpj-30-09-2021.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2022.

173 **CONSUMIDOR.GOV**. 2020. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWVjZDg0NzItYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWMxZDdiIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>. Acesso em: 20 abr. 2022.

termo. Estando cadastrada, o consumidor registra sua reclamação e a empresa tem até 10 dias para a análise e resposta. Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para comentar e classificar a resposta da empresa, informando se sua reclamação foi resolvida ou não resolvida, e indicar nível de satisfação com o atendimento recebido.[174]

Embora a plataforma tenha sido criada como alternativa ao consumidor à judicialização, há uma tendência de que seja utilizada apenas como etapa prévia. No âmbito do Poder Judiciário, já estão firmadas parcerias com 24 tribunais de justiça para utilização da plataforma em ações estratégicas voltadas ao incentivo e ao aperfeiçoamento de métodos autocompositivos de solução de conflitos de consumo com foco na redução e prevenção dos litígios.[175]

Importante enfatizar o acordo de cooperação técnica assinado entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para integração do Processo Judicial Eletrônico (PJe), sistema utilizado por vários Tribunais de Justiça do país, à plataforma Consumidor.gov.br. O objetivo da integração é permitir ao cidadão que optou por judicializar sua demanda buscar uma solução mais célere via Consumidor.gov.br, como mais uma ferramenta para o tratamento adequado de seu conflito. Essa integração foi lançada em outubro de 2019 e está em produção como piloto no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) e no Tribunal Regional Federal (TRF 1ª Região), com perspectiva de, no ano de 2021, ser expandida para os demais.[176]

A plataforma destaca-se por ser uma iniciativa governamental, porém com pouco avanço tecnológico, não fornecendo sequer espaços para negociações automatizadas. Suzana Henriques da Costa e João

174 Disponível em:< https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1> Acesso em 20 abri 2022.

175 BRASIL. Ministério da Justiça. **Boletim Consumidor.gov.br 2020**. p.4. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Boletim_Consumidor.gov-2020_v1.pdf> Acesso em: 21 abr. 2022.

176 BRASIL. Ministério da Justiça. **Boletim Consumidor.gov.br 2020**. p.4. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Boletim_Consumidor.gov-2020_v1.pdf> Acesso em: 21 abr. 2022.

Eberhardt Francisco afirmam que só seria possível considerar a plataforma Consumidor.gov.br como mecanismo de solução de disputas online (...) se adotado um conceito bastante amplo do que sejam tais ferramentas ou sistemas, considerando que só abrangem a primeira etapa de negociação das ODR, estando mais para um sistema de reputação.[177] Assim, o Consumidor.gov.br ainda representaria uma etapa inicial de utilização da tecnologia para resolução de conflitos, podendo ser melhor utilizada na prevenção e não na repressão de demandas judiciais legítimas.

Há também a utilização de ODR por parte das agências reguladoras. Na ANS (Agência Nacial de Saúde), o procedimento é regido pela Resolução Normativa nº 338/2015[178], por meio de uma Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), permite que beneficiários de planos de saúde apresentem reclamações envolvendo descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais. O art. 7º preconiza que os atos de comunicação entre a ANS e as operadoras são praticados exclusivamente por meio eletrônico, por meio de espaço próprio. A operadora de plano de saúde é notificada e tem 5 dias para resolver o problema se a NIP for assistencial ou 10 dias se não for assistencial. Um problema pertinente é o fato de a ANS considerar como resolvida uma reclamação que não teve resposta do consumidor, o que pode mascarar os dados. Após a fase pré-processual, sem êxito, instaura-se processo administrativo para apuração de infração a dispositivos legais (art.21).

No âmbito da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), as reclamações são realizadas por meio do sistema denominado Anatel Consumidor, com fulcro no art. 103 da Resolução 612/2013.[179] A reclamação recebida pela Anatel será enviada à operadora que terá 10 dias corridos

177 COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de online dispute resolution**: um estudo da plataforma consumidor. gov. 2020. p.684.

178 **Resolução Normativa nº 388**, de 25 de novembro de 2015. Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS para estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

179 **Resolução nº 612**, de 29 de abril de 2013. Aprova o Regimento Interno da Anatel.

para dar uma resposta ou solução. Caso o consumidor não se manifeste, a reclamação é finalizada e o sistema a classifica como resolvida.[180]

Por fim, a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) adota a plataforma Consumidor.gov.br[181] para monitorar as reclamações de consumidores, ou seja, não possui espaço próprio para resolução de conflitos. Embora haja entendimento de que as ODR possuam significação ampla, referindo-se ao uso de qualquer ferramenta tecnológica que possa influenciar na solução do conflito,[182] como conciliações online, serviços de autoajuda e orientação jurídica,[183] as plataformas disponibilizadas pelas agências reguladoras brasileiras apresentam um formato muito embrionário, onde sequer há possibilidade de negociação plena, sendo necessário uma maior intervenção no sistema, seja diagnosticando problemas ou mesmo conduzindo as partes na elaboração do melhor acordo.

4.1.2 Plataformas Privadas de Resolução de Conflitos

Além das plataformas públicas, tem-se as plataformas privadas que atuam oferecendo serviços de negociação, conciliação, mediação e até arbitragem digital, sendo algumas em parceria com o Poder Público. Dentre as que estimulam a negociação direta, pode-se citar o Mercado Livre, possuindo espaço próprio para a compra e venda de produtos e canal de negociação, que conta com ferramentas como compra garantida, reputação de vendedores, política de reembolso, favorecendo a "desjudicialização" de demandas de baixo custo.

180 **Registrar Reclamação**. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao> Acesso em: 21 abri. 2020.

181 **Reclamação de passageiro contra empresas aéreas**. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor> Acesso em: 21 abri 2022.

182 SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice. Oxford**: Oxford University Press, 2019.

183 SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice. Oxford**: Oxford University Press, 2019.

Há também as plataformas que possuem uma proposta mais robusta de *online dispute resolution,* pois além da negociação direta trabalham com conciliação, mediação e arbitragem digital. Dentre as albergadas pela Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L) pode-se elencar a Mediar360, Adam, Acordia, Juspro, Acordos Brasil, CS Online, FindResolution, Resolva Rápido, Concilie Online, MOL, Concilie Já, Conciliar BR, Quero Reclamar, Acordo Fechado, Justto; Resolvvi, Sem Processo, Mediartech.[184] Há ainda aquelas que não estão nesse rol, como a iAcordo, mas que é uma plataforma conveniada ao Tribunal de Justiça de Alagoas,[185] realizando conciliações e mediações digitais.

Em razão do grande número de empresas listadas serão analisadas apenas as mais expressivas no tocante a ferramentas tecnológicas, diversidade de áreas de atuação e questões atinentes a privacidade e proteção de dados. Ressalte-se que não foram encontrados dados acerca dos procedimentos realizados por estas empresas, sendo a análise limitada às informações publicadas nos sites das próprias organizações. A MOL (Mediação Online), criada em 2014, é uma plataforma especializada na resolução, gestão e prevenção de conflitos para pessoas físicas, empresas, tribunais e instituições. É paga e não presta consultoria jurídica. Com 250 mil casos tratados e 80% de aceite,[186] a empresa se destaca pela quantidade de tecnologia empregada, pois utiliza notificações via *blockchain*, relatórios *analytics*, inteligência de dados, agendamento automático por algoritmos e assinatura eletrônica.[187] Porém, com a LGPD, coleta uma série de informações sensíveis de modo automático, como: características do IP (com data e hora), informações sobre cliques, geolocalização, identifi-

184 Disponível em:< https://ab2l.org.br/wp-content/uploads/2022/04/LL-Abril-2022.png>. Acesso em: 19 abr. 2022.

185 TJ\AL. **Parceria entre TJ e empresa vai possibilitar resolução de conflitos por aplicativo Ferramenta permitirá que os usuários façam acordos judiciais ou extrajudiciais em negociações celebradas de forma virtual**. Disponível em: <http://www.esmal.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=17343>. Acesso em 21 abr 2022.

186 **MOL, solução online para gestão, prevenção e resolução de conflitos**. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/>. Acesso em: 21 abr. 2022.

187 **MOL- Empresas**. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/empresas>. Acesso em: 21 abr. 2022.

cadores de dispositivos móveis, de acordo com seus hábitos e suas preferências[188]. Está cadastrada junto a sete tribunais estaduais e um federal, com demandas pré-processuais e processuais, em matéria de relação de consumo, cível e trabalhista.[189]

A Acordos Brasil, criada em 2020,[190] oferece conciliação e mediação digital e promete acordos em até 30 dias. Atua nos setores financeiros e bancos, família, namoro, divórcio e inventário, mobiliária, construtora e incorporadora, trabalhista, telefonia e internet, condomínio, varejo/consumidor, água/energia, instituição de ensino, franquia, seguradoras, empresas aéreas. A política de privacidade informa que está de acordo com a LGPD. Trata-se de plataforma paga no valor de R$ 49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos) para casos até R$ 999,99 (novecentos e noventa e nove reais) e R$ 99,90 (Noventa e nove reais e noventa centavos) para casos acima de R$ 1.000,00 (hum mil reais). A plataforma ainda dispõe de assinaturas mensais para pessoas jurídicas, advogados, entes públicos e pessoas físicas. No tocante a responsabilidade, é isenta no caso de inadimplemento, atos ilícitos, perdas e danos decorrentes dos acordos, não se responsabilizando pelo cumprimento e execução do acordo da conciliação acordada entre as partes.[191]

A conciliar Brasil, criada em 2006, é uma plataforma de conciliação, mediação e arbitragem presenciais e online. Dirime conflitos na área cível sobre direitos patrimoniais disponíveis, seja negocial ou contratual, no seguimento imobiliários, locações, condominiais, agrário, pecuária, agronegócios, comercial, societário, cooperativas, construção civil, prestação de serviços educacionais, bancários, cobranças, entre outros. E exclusivamente mediação para área de família e sucessões. Se intitulam como auxilia-

188 **MOL- Política de Privacidade**. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/politica-de-privacidade> Acesso em: 21 abr. 2022.

189 **Mediação Online.** Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/poder-publico>. Acesso em: 21 abr. 2022.

190 **Receita Federal**. Disponível: em: <http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Comprovante.asp. Acesso em: 21 abr. 2022.

191 **Acordos- Normas de Uso**. Disponível em: < https://acordosbr.com/normasdeuso>. Acesso em: 21 abr. 2022.

res da justiça, funcionando de forma semelhante ao Juizado Especializado Cível, resolvendo conflitos sobre Direitos Patrimoniais Disponíveis, públicos e privados. Ressaltam que na conciliar Brasil seus atos terminam como judiciais com sentença decisória ou sentença homologatória, os usuários são classificados como jurisdicionados e não tem limite de alçada[192], sendo que tudo é pago, desde custas arbitrais, até certidão narrativa, notificação, cópia de documento, autenticação, desarquivamento, remarcação de audiência[193]. Não fala em Lei Geral de Proteção de Dados.

A resolvvi, criada em 2017, trabalha com negociação 100% online e sem audiências. Plataforma paga, cobra 30% do valor recebido se a parte receber indenização. Atua através de um diretório de advogados, especialista na área do consumidor e a comunicação se dá via e-mail. [194] Não fala na Lei Geral de Proteção de dados, mas diz que os dados coletados poderão ser pessoais e sensíveis, posto que serão coletados dados do IP, tipo de celular, tipo de navegador, páginas e serviços acessados, bem como poderá compartilhar essas informações para gerar e divulgar estatísticas em redes sociais, na mídia ou junto a parcerias comerciais. Isso poderá incluir informações, dados e tendências demográficas.[195]

A Juspro, criada em 2017, apresenta-se como a primeira câmara privada de solução de conflitos cadastrada junto ao TJSP. Atua realizando mediações e conciliações online. Após o registro da reclamação, a Juspro agenda uma audiência online com o conciliador ou mediador e, caso haja acordo, remete ao judiciário para homologação.[196] Fato curioso é que a LATAM Linhas Aéreas Brasil vem inserindo em seus contratos a eleição,

192 **Conciliar Brasil**. Disponível em: <http://www.conciliarbrasil.com.br/pagina-quem-somos>. Acesso em: 21 abr. 2022.

193 **Conciliar Brasil**. Disponível em: <http://www.conciliarbrasil.com.br/pagina-tabela-de-custas-processuais>. Acesso em: 21 abri. 2022.

194 **Resolvvi- Como Funciona**. Informações disponíveis em: https://www.resolvvi.com/como-funciona. Acesso em 21 abr. 2022.

195 **Resolvvi- Política de Privacidade**. Informações disponíveis em: https://www.resolvvi.com/politica-de-privacidade. Acesso em 21 abr 2022.

196 **JusPro- Quem somos**. Disponível em: <https://juspro.com.br/quem-somos/. Acesso em 22 abr 2022.

com exclusividade, da plataforma Juspro, para os casos de mediação.[197] E o que chama a atenção é o fato de que a Juspro está instalada no mesmo endereço da banca de advogados que representam a LATAM Linhas Aéreas Brasil[198]. Enquanto a Juspro está sediada na Rua Dr Renato Paes de Barros,618 - Andar 3 - Sala 1 - Itaim Bibi, São Paulo/SP – Brasil;[199] o escritório Lee, Brock, Camargo advogados também está sediado na Rua Dr. Renato Paes de Barros, 618 – 1º, 3º e 5º andares Itaim Bibi – São Paulo – SP – Brasil.[200] Embora não haja vedação à criação de ODR por escritórios de advocacia, deve ser dada a devida publicidade para que o usuário seja informado dos eventuais riscos à imparcialidade da plataforma utilizada, por exemplo. Trata-se de plataforma paga. Menciona que os dados serão tratados com confidencialidade, mas não especifica a LGPD.[201]

Por fim, a iAcordo, criada em 2018[202] e sediada em Maceió/AL, é a plataforma conveniada ao Tribunal de Justiça de Alagoas. Atua disponibilizando, de forma virtual, os canais necessários para que as negociações, conciliações ou mediações digitais aconteçam. Ela permite a negociação tanto de conflitos já judicializados (Processo Judicial) como de conflitos ainda não judicializados (extrajudicial ou pré-processual), para pessoa física, jurídica ou órgão público. É plataforma paga, sendo o valor de R$ 100,00 (cem reais) para cada negociação finalizada com acordo. Caso a negociação não seja finalizada com acordo, no prazo de 90 (noventa) dias,

197 **Latam**. Disponível em: <https://www.latamairlines.com/br/pt/legal/condicoes-do-contrato-de-transporte. Acesso em 22 abr 2022.

198 NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. **Manual da justiça digital. Compreendendo a *Online Dispute Resolution* e os Tribunais *Online***. Salvador: Juspodivm, 2022.p.249.

199 **JusPro- Contato**. Disponível em: <https://juspro.com.br/contato/>. Acesso em: 22 abri. 2022.

200 Disponível em: <https://lbca.com.br/contato/?_ga=2.249222400.641979.1650588752-354710934.1649379956&_gl=1*34ldi8*_ga*MzU0NzEwOTM0LjE2NDkzNzk5NTY.*_ga_60977119*MTY1MDU5Nzg0Ny40LjEuMTY1MDU5OTExMy4w>. Acesso em: 22 abr. 2022.

201 **JusPro- Termos de Uso**. Disponível em: <https://juspro.com.br/termos-de-uso/>. Acesso em 22 abr. 2022.

202 **Receita Federal**. Disponível em: <http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Comprovante.asp> Acesso em 22 abr 2022. 9.284/0001-04

será cobrado o valor de R$ 60,00 (sessenta reais).[203] Não há referência a Lei Geral de Proteção de Dados.

A seguir uma tabela comparativa entre as ODR no âmbito público e privado:

203 **Plataforma IAcordo.** Disponível em: <https://plataforma.iacordo.com.br/images/termo-uso.html>. Acesso em: 22 abr. 2022.

Tabela 1- Comparativo entre as ODR no âmbito público e privado

CONSUMIDOR. GOV	MEDIAÇÃO ONLINE- MOL	ACORDO BRASIL	CONCILIAR BRASIL	RESOLVVI	JUSPRO	iACORDO
pública	privada	privada	privada	privada	privada	privada
gratuita	paga	paga	paga	paga	paga	paga
reclamação online	conciliação e mediação online	conciliação e mediação online	conciliação, mediação e arbitragem presenciais e online	negociação online	mediação e conciliação	negociação, mediação, conciliação
LGPD	LGPD	LGPD	não faz menção a LGPD	não faz menção a LGPD	não faz menção a LGPD	não faz menção a LGPD
convênio com órgãos públicos	convênio com órgãos públicos (TJ, TRF)				convênio com órgãos públicos (TJSP)	convênio com órgãos públicos (TJAL)
pré- processual	pré processual e processual	pré processual	pré processual	pré processual e processual	pré processual	pré processual e processual
consumo	consumo, cível e trabalhista	consumo, família, sucessões, trabalhista,	direitos patrimoniais disponíveis	consumo	direito patrimonial disponível ou transacionável	Responsabilidade civil negócio jurídico direito das obrigações direito das coisas direito do consumidor direito da saúde registros públicos direito empresarial direito da família direito tributário direito das sucessões direito do trabalho

Fonte: Elabora pela autora (2022).

Assim, as plataformas digitais, públicas e privadas, de resolução de conflitos apresentam estruturas diversas, são onerosas, em sua maioria, sem convergência ou padronização, regulando temáticas sensíveis, sem qualquer ingerência estatal, o que reflete a importância da concepção desses sistemas.

4.2 A Influência da Arquitetura de Sistemas em Plataformas Eletrônicas para a Realização de Direitos Fundamentais

A tecnologia está atrelada às ODR como uma variante importante na resolução de conflitos, porém um setor em desenvolvimento é o DSD (*Design de Sistema de Disputas*) que oferece uma oportunidade inigualável de coleta de dados, fornecendo novos elementos como o diagnóstico e a prevenção do conflito. A arquitetura de sistemas traz uma mudança radical, pois o verbal e o visual poderão ser substituídos por recursos gráficos, ferramentas de reflexão e jogos que fornecem percepções comportamentais, tornando a participação das partes mais significativa ou manipulada, a depender de como tais recursos serão empregados.

Por meio desses sistemas é possível, também, transformar a natureza e característica de diferentes demandas, visto que a tecnologia serve não só a resolução de conflitos, mas ao rastreamento de casos e sua etiologia, estancando-os na sua origem. A evolução da ODR para o DSD trabalha um novo conceito, ou seja, aquela espécie de disputa deixa de existir, pois a sociedade passa a assimilar uma nova forma de resolução, que é a prevenção. Um dos grandes desafios que se apresenta é a manipulação persuasiva de dados, a utilização de algoritmos que gere assimetrias e retire a autonomia das partes, comprometendo essa via alternativa, pois, neste caso, não há uma construção dialógica do consenso e sim o controle ideológico para fins diversos. Nesse sentido, George Abboud:

> sistemas algorítmicos adaptáveis são fontes de inspiração na busca dos ideais de eficiência e duração razoável do processo. Diversos questionamentos surgem, entretanto, quando partimos das automações, processo primordialmente mecânico, e alcançamos os algoritmos

> de aprendizagem que, como a própria nomenclatura indica, possuem a capacidade de amplificar o processamento dos dados recebidos, formulando escolhas para a resolução de problemas, ainda que específicos. Diante desse cenário, é preciso que a comunidade jurídica permaneça em alerta. Não se trata de negar os benefícios que os artefatos tecnológicos trazem aos humanos, em uma sociedade hiperconectada, como a que vivemos. Mas, colocá-los em seus devidos lugares, ou seja, no auxílio **à** algumas atividades humanas, consoante a análise dos graus de riscos e impactos que sua utilização pode vir a gerar, perante um debate franco, informativo e comparticipativo com a maior quantidade de interessados nesse processo.[204]

A autonomia é umas das questões que se põe em discussão, posto que muitos desses sistemas são projetados com mecanismos que induzem uma autorrepresentação, fornecendo orientações jurídicas na tomada de decisão, o que pode comprometer a independência e paridade entre as partes, pois as escolhas dos usuários podem ser influenciadas pela alteração do design dos botões de opção e das fontes ou pelo ajuste do colorido da interface e da organização do conteúdo na tela, por exemplo[205]. A assimetria informacional também pode ser uma das consequências, pois ao se conhecer as tendências de julgamento de um magistrado, pode-se promover a análise do risco da demanda, mensurar valores indenizatórios, antecipar resultados recursais, o que afeta o devido processo tecnológico e o aprimoramento democrático.

A arquitetura de sistemas de ODR trabalha com modelos assíncronos ou síncronos de resolução de conflitos. Os assíncronos são aqueles em que a autocomposição não acontece em tempo real, como é o caso

204 ABBOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O DEVIDO PROCESSO NA ERA ALGORÍTMICA DIGITAL: PREMISSAS INICIAIS NECESSÁRIAS PARA UMA LEITURA CONSTITUCIONAL ADEQUADA. **Revista dos Tribunais**| vol, v. 1026, n. 2021, p. 125-145, 2021.

205 NUNES, Dierle. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo** | vol. 314/2021 | p. 395 - 425 | Abr / 2021 DTR\2021\3403.

da negociação automatizada, em que a comunicação se dá por troca de mensagens ou e-mails. Já nos modelos síncronos, ocorre em tempo real, como as conciliações virtuais, com uso de som e imagem simultâneo. Tal participação pode se tornar mais ativa nos modelos assíncronos, que não são simultâneos, mas que as partes determinam, por exemplo, o momento de conversa, a escuta e sentimentos ali envolvidos, demonstrando o desenvolvimento dessa autonomia e dos direitos da personalidade dela inerentes. Colin Rule afirma que a interação assíncrona possibilita que a parte argumente quando se sinta mais preparada e até mesmo consulte outras pessoas, reduzindo o impacto das emoções nas negociações.[206]

É necessário destacar que a constituição de plataformas online para o sistema público de justiça diverge dos designs criados pela iniciativa privada, por possuírem objetivos distintos. Enquanto nas plataformas públicas a arquitetura de sistemas visa capacitar os litigantes a fazerem escolhas informadas e deliberadas que melhor atendam aos seus próprios interesses, promovendo sua autodeterminação. Nas plataformas privadas normalmente têm como objetivo solicitar que os usuários façam escolhas ou ações específicas, comumente atendendo aos seus objetivos comerciais. Nesse sentido, Ayelet Sela:

> "Os designs de UX (experiência de Usuário) e UI (interface de usuário) nas ODRs privadas normalmente têm como objetivo solicitar que os usuários façam escolhas ou ações específicas (comumente, atendendo aos interesses do site, por exemplo, gastando mais dinheiro, aumentando a exposição e as taxas de cliques de anúncios, ou assinando um serviço). Em contraste, os objetivos da escolha dos arquitetos em tribunais online devem ser reduzir o preconceito e capacitar os litigantes para fazerem escolhas informadas e deliberadas que melhor atendam aos seus próprios interesses e promover sua autodeterminação (enquanto mi-

206 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002, p.61.

> nimiza o preconceito e mantém a imparcialidade dos tribunais).[207]

As plataformas que lidam com compra e venda de produtos, como Mercado Livre, Magazine Luiza, que contam com um espaço próprio para resolução de litígios, gozam de uma remuneração direta ou indireta existente, posto que além da parcela da operação, usufruem da publicidade e do uso de dados dos seus clientes, o que pode gerar demandas atinentes ao direito a intimidade, por exemplo. Assim, é necessário pensar o design de sistemas como ferramenta importante no desenvolvimento das ODR, debatendo os vícios tecnológicos por ventura existentes, de forma que o eficientismo não se sobreponha aos direitos e garantias fundamentais das partes.

4.2.1 Assimetria Informacional e Litigância Autorepresentada

A assimetria informacional pode ser uma das consequências de um mal projeto de sistemas de designs. Tal característica gera discrepâncias entre os litigantes e desequilíbrio processual. Desde a década de 1970, Marc Galanter aponta as diferenças de atuação processual dos litigantes habituais (repeat players) em relação aos litigantes eventuais (one shooters), no sentido de que os litigantes habituais possuem vantagens estratégicas como a experiência adquirida em casos anteriores, maiores recursos financeiros e maiores possibilidades de influenciar a produção legislativa por meio de *lobby*. Além dessas vantagens, litigantes habituais podem adotar estratégias calculadas para maximizar o ganho em uma longa série de casos, mesmo quando isso envolva o risco de perder alguns casos isolados.[208]

A capacidade das máquinas de realizar tarefas jurídicas complicadas tende a se sofisticar e ampliar as vantagens de profissionais que investem

207 SELA, Ayelet. **E-Nudging Justice**: The Role of Digital Choice Architecture. Journal of Dispute Resolution, v. 2019. p. 136.

208 GALANTER, Marc. **Why the "haves" come out ahead: speculations on the limits of legal change**. v. 9: 1. Law and Society Review, 1974. p.97.

no campo da tecnologia jurídica.[209] Nesse sentido, o emprego do Analytics para a previsão de resultados, acentua as diferenças. É tecnicamente possível promover uma análise jurídica da estruturação de dados algoritmos que trabalham com padrões de fatos, julgados e precedentes para prever resultados de processos e decisões de órgãos jurisdicionais. É por meio desse volume de informações que se busca compreender a previsibilidade decisória, sendo todo esse arsenal de informações digitais privilégio de uma minoria abastada, posicionada frente a esses novos recursos, o que gera um desequilíbrio na paridade processual.

Além disso, a má distribuição de conhecimento e ferramentas tecnológicas entre autor e réu, e até mesmo entre partes e juiz geram um desequilíbrio informacional. David Freeman Engstrom e Jonah B. Gebach elaboram quatro cenários possíveis quanto aos resultados: a) se a assimetria for baixa entre autor e réu e, também, baixa entre partes e juiz, haverá um cenário de democratização processual, gerando uma ótima distribuição da informação, propriciando transparência e potencial aumento de acordos; b) se a assimetria entre autor e réu for baixa, mas ainda assim houver ampla assimetria entre partes e juiz, haverá um cenário de supremacia da litigância bilateral, na qual o papel do juiz perde relevância, uma vez que os litigantes desfrutam de acesso total e igual às ferramentas da tecnologia jurídica; c) ampla assimetria entre autor e réu e baixa assimetria entre partes e juiz, há o compartilhamento do poder entre o juiz e os litigantes "ricos", gerando vulnerabilidade tecnológica; d) no último cenário, a assimetria é ampla entre autor e réu e entre partes e juiz, gerando uma supremacia da litigância unilateral, na qual a informação fica concentrada no detentor do privilégio informacional, causando o que eles denominam "distopia da litigância".[210] Assim, devem ser enviados esforços para que o primeiro cenário, na qual juízes e litigantes possuem acesso igualitário às ferramentas tecnológicas deva prevalecer.

209 MCGINNIS, John; PEARCE, Russel. **The great disruption**: how machine intelligence will transform the role of lawyers in the delivery of legal services. Fordham Law Review, 2014. v. 82. p. 3046.

210 ENGSTROM, David Freeman; GELBACH, Jonah B. **Legal Tech, *Civil Procedure, and the Future od Adversarialism***. Marc 2020.). University of Pennsylvania Law Review, p.60.

A ODR possibilita ainda um outro tipo de assimetria, ainda mais lesiva, na medida em que a parte criadora da plataforma poderá, de forma intencional ou não, utilizar a arquitetura de escolhas naquilo que lhe seja mais favorável. Ou seja, os próprios litigantes habituais, com privilégio informacional, podem ser os criadores dessas plataformas, visto ser esse um ramo empresarial em expansão e que se conecta com outros setores do comércio.

A litigância autorrepresentada também é um desdobramento dos sistemas de design e visa oferecer uma proposta conteudista "acessível", "visual law", através de uma linguagem clara e compreensível de fluxogramas, infográficos, gamificação, storyboards, dentre outros. Conforme advertem Rosa e Zeleznikow, o uso da inteligência artificial para aconselhamento jurídico deve ser considerado de alto risco, pois os litigantes autorrepresentados não possuem conhecimento jurídico.[211] Há de se perquirir acerca da viabilidade jurídica dessa modalidade, posto que a defesa técnica pode ficar mitigada, nesses casos, sendo ela uma garantia constitucional (art.133 CF/88).

Além disso, a assistência jurídica no Brasil é um ponto a se considerar, com relativa facilidade de acesso, num país com mais de 1,2 milhão de advogados[212], Defensorias Públicas estruturadas em âmbito estadual e federal, o argumento da autorrepresentação pelas plataformas ficaria prejudicado. Outra discussão que se estabelece é a exclusão digital por dificuldade de acesso aos meios ou a apreensão cultural do ambiente online. De acordo com o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (Comitê Gestor da Internet no Brasil), em 2020, a proporção de domicílios com acesso à internet chegou a 83%, o que representa aproximadamente 61,8 milhões de domicílios com algum tipo de conexão à rede. Mas os custos com a conexão seguiram como a principal barreira ao acesso domiciliar.

211 DE LA ROSA, Fernando Esteban; ZELEZNIKOW, John. **Making Intelligent Online Dispute Resolution Tools available to Self-Represented Litigants in the Public Justice System**: Towards and Ethical use of the AI technology in the administration of Justice. In: ICAIL. Proceedings of Eighteenth Internacional Conference on Artificial Intelligence and Law. São Paulo, 2021, p.198.

212 Informação com atualizações diárias, disponível em: [OAB | Ordem dos Advogados do Brasil | Conselho Federal]. Acesso em: 28 out. 2021

Entre os domicílios sem acesso à Internet, os motivos mais mencionados como principais foram o fato de os moradores considerarem a conexão muito cara (28%), o desconhecimento dos moradores sobre como usar a Internet (20%) e a falta de interesse (15%). Além disso, mulheres negras acessaram a Internet exclusivamente pelo telefone celular (67%) em maiores proporções que homens brancos (42%). Por outro lado, elas realizaram transações financeiras (37%), serviços públicos (31%) e cursos (18%) pela Internet em proporções bastante inferiores às de homens brancos (51%, 49% e 30%, respectivamente). Isso evidencia as múltiplas camadas da desigualdade e seus efeitos combinados sobre aproveitamento das oportunidades digitais por diferentes parcelas da população.[213]

Assim, as ODR e tribunais online passam a ser ambientes de escolha digital, sendo a inclusão, democratização, redistribuição do acesso e arquitetura de sistemas fundamentais para a plenitude de defesa dos cidadãos.

4.2.2 A Nova Gestão e a Prevenção do Conflito

O conflito, tradicionalmente, é a situação na qual duas ou mais pessoas divergem sobre interesses, necessidades, ideias, sendo caracterizado pela contraposição e resistência. André Gomma Azevedo preconiza que "a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural, é possível percebê-lo de forma positiva"[214]. A informação é um grande aliado nesse processo e a tecnologia pode servir como um instrumento de pacificação, auxiliando as partes na construção da melhor solução.

Humberto Chiesi faz uma distinção entre os termos conflito e confronto. No primeiro, há um debate que impulsiona a evolução e o desenvolvimento da sociedade; no segundo, o objetivo é anular o outro, pro-

213 **Resumo Executivo**. Disponível em: <https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/2/20211124201505/resumo_executivo_tic_domicilios_2020.pdf>. Acesso em: 26 mai. 2022.

214 AZEVEDO, André Gomma. **Manual de Mediação Judicial. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento** – PNUD, 2013, p.39.

vocar um dano[215]. Karl Popper rejeita a ideia de um eixo de verdade x falsidade, afastando o seu caráter científico, pois o que é verdade hoje, amanhã pode não o ser. Ou seja, o correto seria deslocar o eixo verdade x falsidade para falseável x não falseável[216]. Um conflito de ideias pode ser mais bem articulado na falseabilidade ou não de um argumento, afastando o eixo verdade x falsidade, que geraria mais confronto.

A construção dialógica e a disposição das partes são elementos estruturantes da prevenção do conflito. Em algumas matérias, em razão do alto volume e baixa intensidade, é possível criar canais alternativos que façam ecoar esse primeiro grau de conflituosidade. Nas demandas consumeiristas, por exemplo, o consumidor ganha porque tem uma via rápida, sem custos ou com custos mínimos; a empresa ganha porque também reduz os custos, mantém e fideliza seu cliente; bem como o Estado, que melhor dispõe da estrutura do judiciário para os casos em que a via é mais adequada.

A nova gestão do conflito é uma experiência a ser absorvida não só pelos tribunais, mas pelos setores da economia. O banco Itaú Unibanco buscando um caminho alternativo juntamente com a empresa Mediação Online (MOL) criou um projeto denominado *Caminho para o resgate financeiro de empresas e créditos através da mediação online*. O projeto consiste no uso da mediação 100% on-line entre empresas com pendências financeiras e a instituição bancária, credora dos valores. Ambos os lados participam de uma sessão de mediação na ferramenta desenvolvida pela MOL, que disponibiliza mediadores capacitados e voltados à facilitação do diálogo, visando reconstruir a relação financeira entre as partes.

Melissa Gava, fundadora da MOL, ressalta que mediação on-line não só facilita a resolução do conflito, mas também reconstrói relações que estavam perdidas. “Um acordo em casos assim significa recuperação do crédito da empresa que estava inadimplente e das relações entre as

215 FILHO, Humberto Chiesi. **Um novo paradigma de acesso à justiça: autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual**. Belo Horizonte: Editora D´Plácido, 2021.p.30.

216 AGUILLAR, Fernando Herren. **Metodologia da ciência do direito**. São Paulo: Max Limonad, 1999, p.24.

partes" [217], uma vez que viabiliza a reconquista da confiança e da marca, fomentando mercados.

Entre maio de 2017 e setembro de 2018, foram realizadas mais de mil sessões com empresas de todo o Brasil. No total, foram fechados 243 acordos, que resultaram no encerramento de 612 processos que tramitavam na Justiça. Além disso, 360 casos não chegaram a se tornar processo judicial porque as partes se entenderam durante a mediação[218]. Em razão desse projeto, o Banco Itaú Unibanco e a MOL receberam em fevereiro de 2019 o prêmio Conciliar é Legal do CNJ na categoria mediação e conciliação extrajudicial relativo ao ano de 2018[219]. Esse caso é um exemplo da inovação e uso da tecnologia na solução de conflitos sem grandes custos para empresas inadimplentes com foco na reconstrução da relação, bem como na prevenção de outros conflitos.

A gestão do conflito, no setor público, também passa por profundas modificações conceituais, cujo foco deixa de ser unicamente a resolução e passa a ser o diagnóstico e prevenção do conflito. A ideia de tribunais on-line ou tribunais modulares visa a transformação do sistema de justiça, através de um serviço de três vias para resolução de litígios: a) avaliação on-line; (guias online), b) facilitação on-line (contenção de disputas) e c) juízes trabalhando on-line para a resolução de disputas (julgamento on-line).[220]

As guias on-line é uma fase de autoajuda, com o fornecimento de informações que visam traçar um diagnóstico por meio das respostas que o usuário fornece para perguntas interativas, evitando disputas. A facili-

217 **ACADEMIA MOL**. CNJ premia startup pela primeira vez no Conciliar é Legal; Mediação Online é a vencedora. 27. mai. 2021. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/blog/startup-brasileira-de-mediacao-digital-vence-premio-conciliar-e-legal>. Acesso em: 05 abr.2021.

218 **ACADEMIA MOL**. CNJ premia startup pela primeira vez no Conciliar é Legal; Mediação Online é a vencedora. 27. mai. 2021. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/blog/startup-brasileira-de-mediacao-digital-vence-premio-conciliar-e-legal>. Acesso em: 05 abr.2021.

219 BRASIL, Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Lista dos vencedores da Nona Edição do Prêmio Conciliar é Legal. 2018**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp content/uploads/conteudo/arquivo/2019/01/62ecb9644800c574bb74e46dab1cd682.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2022

220 SELA, Ayelet. **E-Nudging Justice**: The Role of Digital Choice Architecture. Journal of Dispute Resolution, v. 2019. p. 134.

tação on-line é dividida em duas etapas: a negociação automatizada, em que um software descreve o problema e sugere possíveis soluções e, não sendo possível, é encaminhada a um terceiro humano, que trabalha de maneira síncrona ou assíncrona, por meio de negociação, conciliação ou mediação. O julgamento online pode contar com meios síncronos ou assíncronos e ter o apoio de algoritmos na estruturação e fundamentação das decisões.

A nova gestão do conflito tem como aliada a tecnologia, que pela coleta massiva de dados, possibilita o conhecimento prévio de gatilhos de litigiosidade e previne a eclosão de determinados tipos de conflitos. Porém, deve-se atentar para a forma como essas plataformas serão construídas, a partir da importação de conceitos e experiências estrangeiras, as possibilidades e riscos na sua implementação. É o que se verá a seguir.

4.3 Possibilidades e Limites das Plataformas Digitais e a Garantia dos Direitos Fundamentais

A resolução de conflitos por meio de uma plataforma eletrônica que visa a desburocratização é um exemplo claro de como a tecnologia pode atuar em benefício das pessoas para ampliar o acesso à justiça. As plataformas têm um impacto relevante na construção de vias alternativas, sendo um instrumento que pode contribuir para a pacificação social, sobretudo numa sociedade cada vez mais digital, em que o exercício da cidadania ocorre por esses novos canais.

A literatura especializada aponta diversos benefícios trazidos pelas ODR. Entre eles, cita-se, por exemplo, a facilitação do acesso para aqueles que moram distantes, gerando uma justiça mais participativa; a melhoria da comunicação e gestão de documentos; a disponibilização de informações *online* como forma de aumentar o acesso aos sistemas judiciais a ajudar as partes a observar e compreender melhor o que ocorre dentro do sistema judicial.[221] Ademais, a ODR seria capaz de eliminar as barrei-

221 SOURDIN, Tania; LI, Bin; BURKE, Tony. Just. **Quick and Cheap?** Civil Dispute Resolution and Technology. Macquarie Law Journal, 2019, p.37-38.

ras físicas e de tempo, pois facilita o acesso para pessoas com a saúde debilitada, mobilidade reduzida, deficiência física ou mental, responsabilidade de cuidar de crianças ou idosos, em constantes viagens por motivo de trabalho, que residem longe do tribunal ou em situação de violência domésticas.[222]

Apesar de toda essa mudança comportamental nas formas de se relacionar, os conflitos humanos não deixaram de existir, apenas ganharam um novo formato, que passou a propor novas vias de solução. Nesse sentido, as plataformas digitais poderiam contribuir informando às partes sobre seus direitos por meio de linguagem acessível (autoajuda); fornecer opções de respostas pré-fixadas que diminuiriam o poder dos litigantes habituais sobre os litigantes eventuais; fornecer informações às partes sobre como proceder inicialmente (triagem); adaptar o procedimento a certas classes de litigantes e evitar conflitos a partir da prevenção. Nesse sentido, Orna Rabinovich e Ethan Katsh:

> (...) prometem transformar nossa própria compreensão do significado da justiça: dos tribunais associados aos prédios e dos corredores, passando aos que operam online; dos tribunais que dependem da intervenção humana para aqueles que empregam a automação; e dos tribunais como instituições que coletam muito poucos dados e se concentram em casos individuais, para aqueles que coletam e estudam *Big Data*. Nessa nova realidade, o foco passa da resolução de disputas e do desenvolvimento da lei por meio de reivindicações individuais, para o rigor dos esforços proativos da prevenção de disputas e o estudo do Big Data para tornar a lei mais responsiva a diversas populações, melhorar o Estado de Direito e incentivar maior eficácia dos regimes regulatórios.[223]

222 RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **The New New Courts**. Amer. UL Ver. 165-215. 2017. P. 209-210.

223 RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **The New New Courts.** Amer. UL Ver. 165-215. 2017. P. 209-210.

Outro benefício seria a propensão em reduzir os efeitos psicológicos, causado pelo comparecimento aos tribunais como, por exemplo, nas demandas atinentes ao direito de família e violência doméstica. A distância física reduziria os sentimentos de insegurança, raiva, ansiedade típicos das ações dessa natureza. Assim, o diálogo assíncrono reduziria o impacto emocional envolvido. Por fim, um benefício que se estende ao setor privado é de que as plataformas implementadas por empresas aumentariam o número de transações bem-sucedidas, pois a solução de conflitos fidelizaria clientes.[224]

Vive-se uma efervescência de empresas que se autointitulam provedoras de serviços de negociação, mediação, conciliação digital. Ao mesmo tempo em que tais plataformas contribuem para desafogar o Poder Judiciário, fomentando práticas autocompositivas, a falta de uma padronização sobre seu alcance e disciplina, constitui um desafio, principalmente, no tocante a proteção de direitos atinentes à personalidade. Outra limitação decorrente seria o sistema remuneratório, com assinaturas mensais e pacotes de serviços, ao passo que o Poder Judiciário disponibiliza Juizados Especiais de Pequenas Causas, sem custas, para o jurisdicionado em demandas de menor complexidade. E ainda a possibilidade de diminuição do acesso à justiça a partir da obrigatoriedade de utilização dessas plataformas previamente ao ajuizamento da ação judicial, visto que, conforme destacado, há ainda barreiras econômicas e culturais que impactam esse acesso.

Não é possível reduzir as plataformas a um mero serviço, pois embora em muitos casos não haja jurisdição, como as ofertadas pela iniciativa privada, trata-se de um *locus* para a concretização de direitos fundamentais. A autonomia da vontade não confere aos particulares o poder de transgredir ou de ignorar as restrições impostas pela Constituição. Assim, os direitos fundamentais devem ser aplicados tanto às relações travadas entre o Estado e o cidadão quanto às relações entre particulares refletida na eficácia horizontal dos direitos fundamentais.

224 KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital Justice**: tecnology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017, p.72-73.

A proteção de dados nas plataformas é um tema importante a ser debatido, posto que muitas vezes trabalham com software de gestão, jurimetria e extração de dados públicos, intermediando variadas transações, desde mecanismos autocompositivos, a serviços de entretenimento, pesquisa e publicidade. Nas plataformas privadas, há remuneração direta ou indireta existente, pois além da parcela da operação, usufruem da publicidade e do uso de dados, traçando um perfil mercadológico do usuário.

Assim, muitas dessas plataformas, embora tenham desempenhado um papel relevante na contenção de conflitos, são lacunosas no que tange a política de privacidade. Admitem a coleta de dados do IP, celular, navegadores, páginas acessadas, ocasionando um novo perfil de demanda em potencial, como aquelas relacionadas ao direito de privacidade.

A incorporação das plataformas ao sistema jurisdicional ou atuando em paralelo é uma realidade que não pode ser modificada, porém necessita de reajustes para que o acesso à justiça reflita uma ordem jurídica justa. O grande desafio a partir deste ponto é estabelecer critérios que possam aglutinar as novas tecnologias com as habilidades humanas pré-existentes, sem violar os direitos fundamentais e da personalidade das partes.[225]

É importante destacar que a inobservância do tratamento de dados no uso das plataformas pode gerar um efeito cascata. Uma plataforma poderia ser utilizada para resolver questões atinentes a violação de privacidade por vazamento de dados? Qual seria o regramento nesses casos? Qual o limite institucional? São lacunas que precisam ser enfrentadas em razão da vazão que se tem dado a esses métodos alternativos.

O manuseio dos dados pessoais torna possível uma melhor interpretação do mercado, diminuem riscos e aumentam a rentabilidade dessas empresas, que em geral oferecem variados serviços jurídicos aos seus clientes, para além dos métodos autocompositivos. Porém, essas limitações não podem retirar o papel disruptivo da tecnologia, que possibilita a participação ativa dos sujeitos envolvidos no processo autocompositivo.

225 SIQUEIRA, Dirceu; KASSEM Jamile; BALDASI, Marcos. MEDIAÇÃO DIGITAL COMO PROTEÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. **Revista *Argumentum*** – RA, Marília/SP, V. 22, N. 1, p. 321-341, Jan.-Abr. 2021.

As transformações sociais têm um impacto sobre a construção de vias alternativas importantes, sendo necessária uma visão sistêmica da legislação que ampare essas novas estruturas, conceda-lhes segurança jurídica e resguarde direitos fundamentais.

5 PODER JUDICIÁRIO, ODR E ACESSO À JUSTIÇA

5.1 O Legado deixado pela Pandemia Covid-19 na Expansão do Acesso à Justiça e os Efeitos sobre os Vulneráveis Digitais

A pandemia Covid-19 provocou alterações profundas no modo de vida da sociedade, em especial do acesso, pelos vulneráveis, a uma justiça que se tornou cada vez mais digital e que, em certa medida, impõe aos jurisdicionados que disponham de ferramentas tecnológicas para acessá-la e consiga acompanhar todo esse compasso social. Diante de tal contexto, a garantia de acesso à justiça transmutou-se grandemente para utilização da tecnologia como instrumento de conexão entre as partes conflitantes[226].

Pode-se destacar quatro importantes marcos legislativos conectados ao tratamento conferido ao acesso à justiça no Brasil, quais sejam: Juizados Especiais, Ação Civil Pública, Reforma do Judiciário EC 45/2004 e Código de Processo Civil de 2015.[227] Porém, a redistribuição do acesso à justiça deixou de estar presente nas escolhas político-legislativas, cedendo lugar para uma pauta eficientista e gerencial que deixou de olhar para os que não tem acesso à justiça no Brasil.[228]

226 SIQUEIRA, Dirceu Pereira; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henriqueta Fernanda CAF. ACESSO À JUSTIÇA EM TEMPOS DE PANDEMIA E OS REFLEXOS NOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. RFD-**Revista da Faculdade de Direito da UERJ**, n. 38, p. 25-41, 2020.

227 SIQUEIRA, Dirceu Pereira; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henriqueta Fernanda CAF. ACESSOÀ JUSTIÇA EM TEMPOS DE PANDEMIA E OS REFLEXOS NOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. RFD-**Revista da Faculdade de Direito da UERJ**, n. 38, p. 25-41, 2020.

228 GABBAY, Daniela Monteiro; COSTA, Susana Henriques da; ASPERTI, Maria Cecília Araújo. Acesso à Justiça no Brasil: reflexões sobre as escolhas políticas e a necessidade de construção

Nesse sentido, Gabbay, Costa e Asperti asseveram que o aspecto eficientista que visa reduzir a judicialização quantitativa, dá primazia a mecanismos de padronização decisória que prometem funcionar como soluções de gestão para desafogar um Poder Judiciário sobrecarregado e moroso, porém o acesso à justiça está sendo cada vez mais distribuído para quem já o tem, e para quem, na realidade, já utiliza o Judiciário, por ser dotado de recursos e expertise para navegar por instrumentos processuais.[229]

No âmbito do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), várias medidas foram tomadas, como a Resolução nº 313, de 19 de março de 2020, que estabelecia o regime de Plantão Extraordinário, no âmbito do Poder Judiciário, uniformizando o funcionamento dos serviços judiciários e garantindo o acesso à justiça no período da pandemia Covid-19. O documento previa a suspensão do trabalho presencial de magistrados, servidores, estagiários e colaboradores, conforme o art. 2º, caput, com o funcionamento no mesmo horário ao do expediente forense regular, assegurando serviços essenciais em cada Tribunal, conforme art. 2º, § 1º c/c art. 4º, bem como a distribuição, publicações, atendimento prioritariamente de forma remota nas atividades jurisdicionais de urgência. A Resolução nº 313/2020 do CNJ foi precedida pela Portaria nº 61, de 31 de março de 2020, que instituiu a plataforma emergencial de videoconferência para realização de audiências e sessões de julgamento nos órgãos do Poder Judiciário, no período de isolamento social. Para padronização nas audiências, via plataformas de videoconferência, a Resolução n° 105, de 06 de abril de 2020, do CNJ, previu novas regras e direcionamentos para inquirição de testemunhas, interrogatório e outros procedimentos.

Outra importante alteração legislativa consiste na Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020, que alterou a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de

de uma nova agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**,[s.l.], v, 6, n. 3., set./dez. 2019. p.163 e 164

229 GABBAY, Daniela Monteiro; COSTA, Susana Henriques da; ASPERTI, Maria Cecília Araújo. Acesso à Justiça no Brasil: reflexões sobre as escolhas políticas e a necessidade de construção de uma nova agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, [s.l.], v, 6, n. 3., set./dez. 2019. p.176.

1995 e inseriu a possibilidade da conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais. No entanto, curiosa é disposição contida no art. 23, que preconiza "se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz togado proferirá sentença."[230] O referido normativo traz riscos ao direito das partes, ao induzir uma espécie de revelia se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial e deve ser interpretado com reservas de modo a não ferir o princípio constitucional de acesso à justiça, oportunizando as partes a apresentação de recusa justificável, com base também no artigo 362, II, do CPC, o qual possibilita o adiamento da audiência nos casos em que as partes não puderem comparecer mediante motivo justificável.

A Lei dos Juizados Especiais Cíveis, foi concebida sob a ótica de diminuir a distância entre o jurisdicionado e o Estado-Juiz, instituindo um método mais singular, sem muitas formalidades, amparado no princípio da oralidade (Artigo 2º da Lei 9.099/95), de maneira que os meios tecnológicos não podem ser utilizados na contramão desta orientação legal, sob pena de total desvirtuamento dos fins para os quais foi desenvolvida.

Todo esse arcabouço normativo demonstra a transformação sofrida pelo Poder Judiciário nos últimos tempos, em especial, o acesso à justiça que não se vê mais dissociado da tecnologia. É urgente pensar o papel dos cidadãos que estão à margem da cidadania digital e de como promover essa inclusão, sob pena de terem seus direitos violados ou esquecidos. A inclusão digital é modalidade de inclusão social[231] e, sendo assim, não basta criar políticas públicas de acesso virtual à justiça se em paralelo não houver a preparação para a cidadania digital, acesso à informação e acessibilidade isonômica à internet. Nesse sentido:

230 BRASIL, **Lei nº 13.994**, de 24 de abril de 2020. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019- 2022/2020/Lei/L13994.htm>. Acesso em: 27 mai. 2022.

231 PIMENTEL, Alexandre Freire; MEDEIROS, Pablo. Diagnóstico empírico sobre a inclusão digital dos vulneráveis cibernéticos no sistema de processo eletrônico (PJe). **Revista Brasileira de Direito Processual – RBDPro**, Belo Horizonte, ano 25, n. 100, p. 16, out/dez.2017.

> se o judiciário hoje é acessado por plataformas digitais, se esse acesso ao judiciário é parte dos direitos considerados fundamentais para a pessoa e, se entre os direitos de cidadania há o de navegar em ambiente digital, então promover inclusão digital para fins de acesso à justiça passa a não somente ser um objetivo, mas deve ser visto como uma necessidade para fins de adequação do discurso e da infraestrutura de sustentação do ordenamento jurídico. Em outros termos, sem inclusão digital não há como discutir ou promover acesso à justiça.[232]

A tecnologia foi um instrumento decisivo na garantia da prestação jurisdicional ininterrupta em tempos pandêmicos, sendo importante mecanismo de coesão social. Dados do Comite Gestor da Internet no Brasil mostram que a migração de atividades presenciais para o ambiente digital, como consequência das medidas de distanciamento social, levou a um aumento da demanda por Internet nos domicílios, assim como um aumento da proporção de usuários de Internet e das atividades realizadas on-line no período. Mas os dados revelam a persistência de desigualdades digitais que afetam a apropriação das TIC e das oportunidades decorrentes da sua adoção por diferentes parcelas da população.

Estima-se que aproximadamente 152 milhões de brasileiros eram usuários da rede em 2020. Trata-se de um aumento de sete pontos percentuais em relação a 2019 ou 19 milhões de usuários de Internet a mais no período. Esse movimento foi impulsionado por residentes tanto de áreas rurais (de 53% para 70%) quanto urbanas (de 77% para 83%), o que resultou no menor patamar de desigualdade entre as áreas da série histórica da pesquisa. Entre as classes socioeconômicas, o aumento mais significativo no uso da Internet ocorreu entre as classes C (de 78% para 85%) e DE (de 57% para 67%). O telefone celular continuou sendo o principal dispositivo utilizado para acessar a rede, atingindo quase o

232 SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. **Revista de processo**. Vol. 277/22018, p. 541-561, mar. 2018.

total da população usuária de Internet com dez anos ou mais (99%). O acesso à internet exclusivamente pelo celular chega a 90% entre aqueles que estudaram até a Educação Infantil ou que pertencem às classes DE. As demais classes A em torno de (11%), B em torno de (25%) e C em torno de (58%). O uso exclusivo também foi predominante entre os que residem na região Nordeste (72%) e que se autodeclararam pretos (65%) ou pardos (60%). [233]

Os dados demonstram que o acesso a recursos tecnológicos primários, de alcance limitado, atinge regiões e classes menos favorecidas, refletindo um obstáculo ao acesso à justiça digital. Porém, a tecnologia também trouxe uma nova perspectiva de ambiência social, sendo que durante a pandemia Covid-19, as atividades de comunicação na Internet mais realizadas entre os usuários brasileiros foram a troca de mensagens instantâneas (93%), as conversas e as chamadas de voz ou vídeo (80%) e o uso das redes sociais (72%)[234], o que favorece a uma apreensão cultural desses sistemas dentro do Poder Judiciário.

A exclusão digital ainda remonta a primeira onda apontada por Cappelletti e Garth. Segundo o panorama apresentado, o acesso à justiça digital ficaria concentrado entre pessoas com maior nível de renda e de escolaridade. Reflete-se sobre a necessidade de um direito que antecede o acesso à justiça, qual seja, o acesso às tecnologias. Para que a porta do Poder Judiciário esteja aberta, a pessoa deveria reconhecer a existência de um direito, juridicamente exigível; teria que ter conhecimento de como ajuizar uma demanda; teria que ter disposição psicológica para ingressar na justiça[235], sendo parte integrante desse novo sistema que se apresenta.

233 **COMITE GESTOR DA INTERNET NO BRASIL**. Disponível em: <https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/2/20211124201505/resumo_executivo_tic_domicilios_2020.pdf>. Acesso em: 27 mai. 2022.

234 **COMITE GESTOR DA INTERNET NO BRASIL**. Disponível em: <https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/2/20211124201505/resumo_executivo_tic_domicilios_2020.pdf>. Acesso em: 27 mai. 2022.

235 SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, (101), 55- 66, 2014. Disponível em: Acesso em: 27 mai. 2022

No entanto, a exclusão digital como um obstáculo ao acesso à justiça não se refere propriamente à adoção exclusiva de mecanismos informatizados para a sua veiculação, mas à inserção como um todo.[236] O movimento de digitalização é inevitável e imprescindível para o desenvolvimento do país, os benefícios trazidos pelas novas tecnologias são incomensuráveis, pois como se poderia imaginar a manutenção da atividade jurisdicional e consequente pacificação social, sem o necessário aparato tecnológico? O que se discute não é desprestigiar os avanços tecnológicos, mas promover políticas públicas inclusivas, para que esse cenário se torne o mais democrático possível.

O papel desempenhado pela tecnologia no âmbito prático-jurídico foi um marco necessário na pandemia, na medida em que grande parte dos serviços públicos essenciais passou a ser disponibilizados pelos meios digitais, encurtando distâncias, reduzindo custos, trazendo celeridade e caráter ininterrupto a prestação jurisdicional. A transformação digital do Poder Judiciário brasileiro já era uma realidade e trouxe novas perspectivas para o futuro. O Projeto de Gestão do Ministro Luiz Fux, Presidente do CNJ, no biênio 2020-2022, elaborou cinco eixos da justiça nos próximos anos, entre eles pode-se destacar a Justiça 4.0 e a Promoção de Acesso à Justiça Digital.[237]

A Justiça 4.0 são ações e projetos que empregam o uso colaborativo de novas tecnologias, como a Plataforma Digital do Poder Judiciário, o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual, o Núcleo de Justiça 4.0, a plataforma Sinapses e o Codex desenvolvendo inteligência artificial e base de dados ao Poder Judiciário. Toda essa transformação visa promover o Acesso à Justiça Digital, embora haja outros desafios estruturantes.

Dentre as ações, pode-se destacar o Balcão Virtual que é o atendimento por videoconferência para partes conhecerem o andamento

236 IWAKURA, Cristiane Rodrigues; SEIFERT, Priscila Leal. JUDICIÁRIO DIGITAL: o que é mito e o que é verdade sobre as barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. **Confluências| Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito**, v. 24, n. 1, p. 140-157, 2022.

237 BRASIL. **5 Eixos da Justiça**: projeto da Gestão do Ministro Luiz Fux. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/5-Eixos-da-Justi%C3%A7a-Ministro-Luiz-Fux-22.09.2020.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2022.

processual; o Juízo 100% Digital que é uma modalidade de tramitação na qual todos os atos são remotos, sem que a pessoa precise se deslocar até um fórum e já conta com mais de 7,2 mil Varas, Juizados e Cartórios Eleitorais em utilização;[238] a Plataforma Digital do Poder Judiciário, conforme já explicitada, que é uma nuvem pública que agrega serviços modulares de apoio ao judiciário; a plataforma Sinapses que visa a auditoria dos modelos de inteligência artificial e o sistema Codex responsável por consolidar as bases de dados dos tribunais.

A continuidade da prestação jurisdicional, durante esse período, foi possibilitada pelo uso de ferramentas tecnológicas que garantiu inovações e permanência nos serviços prestados pelos Poder Judiciário. Porém, conforme dito, há um relevante contingente de pessoas no país que não possui equipamento ou serviço de internet que permita ter fácil acesso aos sistemas tecnológicos. Segundo relatório do CNJ, elaborado em 2021, os tribunais devem disponibilizar, em suas unidades físicas, um servidor ou servidora em trabalho presencial para auxiliar essas pessoas na relação remota, como o encaminhamento digital de petições ou outros requerimentos, por exemplo.[239]

Uma outra preocupação do CNJ é no tocante à acessibilidade das pessoas em situação de rua, que enfrentam o duplo desafio da inclusão social e digital. A criminalização, o desrespeito à autonomia, a ausência de documentos e de endereço e a burocracia administrativa são alguns desses obstáculos[240]. Para enfrentar essa realidade foi aprovada a resolução 425 do CNJ, de 08 de outubro de 2021[241], que institui a Política Judiciária Nacional de Atenção a Pessoas em Situação de Rua. Os tribunais deverão viabilizar atendimento prioritário, desburocratizado e hu-

238 **Relatório**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio--1ano-fux-arte-v21092021-web.pdf>. p.6. Acesso em 06 jun. 2022.

239 **Relatório**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio--1ano-fux-arte-v21092021-web.pdf>. p.18. Acesso em 06 jun. 2022.

240 **Relatório**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio--1ano-fux-arte-v21092021-web.pdf>. p.18. Acesso em 06 jun. 2022.

241 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 425** de 08/10/2021. DJe/CNJ nº 264/2021, de 11 de outubro de 2021, p. 2-10.

manizado às pessoas em situação de rua, mantendo em suas unidades equipe especializada de atendimento, exclusiva ou não, preferencialmente multidisciplinar (art.4º), desenvolvendo estratégias locais que reconheçam a diversidade dessa população, inclusive atuando para prevenir que pessoas egressas do sistema prisional entrem em situação de rua.

A acessibilidade para as pessoas com deficiência foi regulada pela Resolução 401 do CNJ, em 16 de junho de 2021[242]. O ato normativo preconiza que deverão ser adotadas, com urgência, medidas apropriadas para eliminar e prevenir quaisquer barreiras urbanísticas ou arquitetônicas, de mobiliários, de acesso aos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais ou tecnológicas. Deve ser garantido às pessoas com deficiência adaptações tecnológicas assistidas, coibindo qualquer forma de discriminação por motivo de deficiência, sendo ainda obrigatório efetivar a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos dos órgãos do Poder Judiciário às pessoas com deficiência, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente (artigo 2º, § § 1º e 2º).

Segundo relatório do CNJ, atendimento em Libras, guias-intérpretes e recursos de acessibilidade nas comunicações televisionadas ou em formato on-line, além das aplicações e soluções de tecnologia a serem compartilhados na Plataforma Digital do Poder Judiciário, são algumas das iniciativas. Ainda foram estabelecidas diretrizes e procedimentos referentes ao tratamento de pessoas com deficiência auditiva ou visual acusadas, rés, condenadas ou privadas de liberdade e adolescentes em conflito com a lei, sendo garantida a presença de intérprete em todas as etapas do processo e a prioridade na tramitação de ação penal e de apuração de ato infracional, por exemplo.[243]

Assim, a pandemia acelerou uma perspectiva institucional que já era evidente, com um movimento crescente de virtualização do acesso à

242 BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 401** de 16/06/2021. DJe/CNJ nº 156/2021, de 18 de junho de 2021, p. 47-59.

243 **CNJ- Relatório**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-1ano-fux-arte-v21092021-web.pdf>. p.19. Acesso em 06 jun. 2022.

justiça. Porém, as transformações tecnológicas devem contribuir para uma pauta inclusiva, com a facilitação e conhecimento de direitos, bem como estratégias viáveis e paritárias na composição dos conflitos, sob pena de se acentuar ainda mais as desigualdades existentes.

5.2 A Diminuição do Acesso ao Judiciário Implicaria um Aumento do Acesso à Justiça? Uma Análise

Dentre os diversos fatores que concorrem para a ineficiência do Poder Judiciário e morosidade das ações, está o imenso número de processos que abarrota varas e tribunais brasileiros. A partir de tal constatação, surge uma situação aparentemente paradoxal: o acesso da população ao Poder Judiciário deve ser condicionado a filtros de admissibilidade, como a utilização de mecanismos de autocomposição prévios e extrajudiciais, a exemplo das plataformas digitais de resolução de conflitos, para que ao Judiciário seja reservado discussões meritórias, haja uma redução no acervo e o Judiciário possa cumprir de forma satisfatória suas atribuições constitucionais.

Uma discussão que se estabelece no cenário nacional é a diminuição do acesso ao Poder Judiciário para uma melhor distribuição do acesso à justiça, numa perspectiva econômica da litigância e racionalidade dos agentes, que se utilizam do sistema público de justiça para a obtenção de vantagens, amparadas pela legislação que estimula a perpetuidade de ações. Objetiva-se deixar a utilização dos serviços jurisdicionais para aqueles que realmente deles necessitam e, desta forma, ampliar o acesso à justiça.[244]

Vários fatores são apontados para a ineficiência do Poder Judiciário como a morosidade e o imenso número de processos que sobrecarregam os tribunais brasileiros, sendo a justiça multiportas, agora sob o viés tecnológico, apontada como saída da crise sistêmica. Nesse sentido, a desjudicialização tornou-se uma meta que objetiva reduzir drasticamente

244 TENENBLAT, Fábio. Limitar o acesso ao poder judiciário para ampliar o acesso à justiça. **Revista CEJ**, v. 15, n. 52, 2011.

o número de ações, ao mesmo tempo em que fomenta alternativas como a mediação, a conciliação e a arbitragem entre outros métodos extrajudiciais de solução de conflitos. Não obstante a isso, questão que intriga é o limite da desjudicialização, sobretudo quando diz respeito a conflitos envolvendo categorias naturalmente vulneráveis.[245]

O reconhecimento de que novas entidades poderiam pôr em risco as liberdades individuais impulsionou a ideia de que os direitos fundamentais devam ser entendidos não só como garantias do indivíduo em face do Estado, mas sim como valores básicos que devem orientar as relações jurídicas e sociais, e que merecem ser promovidos em todos os aspectos da vida civil, inclusive nas relações contratuais entre particulares como reflexo da eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas.[246] Flávio Tartuce assevera que a priorização da conciliação ou da mediação não será a panaceia de todos os conflitos de interesses. Admite-se, por óbvio, a importância dos equivalentes jurisdicionais, bem como a maior capacidade destes de resolução da lide e que se mais problemas forem resolvidos fora da jurisdição, mais o Poder Judiciário será eficaz[247], porém não se pode sobrepor a voluntariedade desses métodos, principalmente diante de um cenário tão desigual no tocante ao acesso aos recursos tecnológicos e à distribuição informacional.

Se de um lado não se mostra sustentável a ideia de contenção do número de demandas, de maneira abrupta, transferindo os litigantes para uma nova ambiência, muitas vezes desconectada do seu alcance cultural e realidade social, contribuindo para uma nefasta litigiosidade contida, incompatível com o Estado Democrático de direito, por outro lado, novos caminhos precisam estar atrelados às novas necessidades da sociedade digital. Porém, é necessário trazer para o debate a ideia de que a reconfi-

245 DE BRITO, Dante Ponte; MARTINS, Nathana Maria Silva. Acesso à justiça e pretensão resistida no âmbito extrajudicial como condição para propositura de ação pelo consumidor. **Revista da Academia de Ciências do Piauí**, v. 1, n. 1, 2020.

246 CARNEIRO, Ramon Mariano. Li e aceito": violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. **Internet & Sociedade, São Paulo**, v. 1, n. 1, p. 200-229, 2020.

247 NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 5. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense. 2020.p.1009.

guração do sistema de justiça brasileiro deve manter o patamar garantistico, propiciando um acesso à justiça consentâneo com o exercício amadurecido da cidadania por estas novas vias.

Conforme já destacado, tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei 533, de 2019, de autoria do Deputado Júlio Delgado, que pretende estabelecer no Código de Processo Civil o conceito de pretensão resistida, para que o autor demonstre previamente que tentou resolver o conflito pelas vias administrativa justificando uma demanda junto ao Poder Judiciário.[248] Em relação ao art. 17 do CPC, a intenção é acrescentar dois parágrafos para determinar que, em caso de conflito envolvendo direito patrimonial disponível, o interesse para postular em juízo seja condicionado à resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor que tenha tentado solucionar a demanda por qualquer meio extrajudicial. Desta forma, o art. 17 da legislação processual civil brasileira, com o acréscimo dos parágrafos 1º e 2º, passaria ser assim:

> Art. 17. Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade. § 1º Em caso de direitos patrimoniais disponíveis, para haver interesse processual é necessário ficar evidenciada a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor. **§ 2º Tratando-se de ação decorrente da relação de consumo, a resistência mencionada no § 1º poderá ser demonstrada pela comprovação de tentativa extrajudicial de satisfação da pretensão do autor diretamente com o réu, ou junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, presencialmente ou pelos meios eletrônicos disponíveis (Grifo nosso).**

O principal objetivo desse projeto é incentivar a resolução de conflito por via administrativa antes de se recorrer ao Poder Judiciário. Ou seja, somente após a comprovação de negativa da empresa em satisfazer a pretensão do consumidor é que este teria legitimidade e interesse para

248 BRASIL. **Projeto de Lei 533/2019.** Acrescenta parágrafo único ao artigo 17 e §3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil.

propor ação judicial.249 Nesse sentido, a nova letra do art. 491 do Código de Processo Civil, traria a seguinte perspectiva:

> Art. 491. Na ação relativa à obrigação de pagar quantia, ainda que formulado pedido genérico, a decisão definirá desde logo a extensão da obrigação, o índice de correção monetária, a taxa de juros, o termo inicial de ambos e a periodicidade da capitalização dos juros, se for o caso, salvo quando: I - não for possível determinar, de modo definitivo, o montante devido; II - a apuração do valor devido depender da produção de prova de realização demorada ou excessivamente dispendiosa, assim reconhecida na sentença. § 1º Nos casos previstos neste artigo, seguir-se-á a apuração do valor devido por liquidação. § 2º O disposto no caput também se aplica quando o acórdão alterar a sentença. **§ 3º Na definição da extensão da obrigação, o juiz levará em consideração a efetiva resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor, inclusive, no caso de direitos patrimoniais disponíveis, se o autor, por qualquer meio, buscou a conciliação antes de iniciar o processo judicial. (Grifo nosso).**

Nessa seara, interessante discutir a iniciativa do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, chamada “Solução Direta - Consumidor”. Trata-se de uma parceria entre o Poder Judiciário estadual e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.[250] O projeto incentiva que os consumidores acessem o site consumidor.gov.br e realizem reclamações diretamente a fornecedores e prestadores de serviço cadastrados. A plataforma visa estabelecer um meio de contato para solução administrativa de conflitos envolvendo direito consumerista. Importante destacar que

249 DE BRITO, Dante Ponte; MARTINS, Nathana Maria Silva. ACESSO À JUSTIÇA E PRETENSÃO RESISTIDA NO ÂMBITO EXTRAJUDICIAL COMO CONDIÇÃO PARA PROPOSITURA DE AÇÃO PELO CONSUMIDOR. **Revista da Academia de Ciências do Piauí,** v. 1, n. 1, 2020.

250 TJ\RS. Informações sobre a parceria disponíveis no site do Tribunal de **Justiça do Rio Grande do Sul**. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/projeto-solucao-direta-consumidor/ e https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/solucao-direta-consumidor-auxilia-clientes-a-resolver-conflitos-de-forma-rapida-5/>. Acesso em: 25 de maio de 2022.

vários são os benefícios trazidos pela autocomposição, como a redução no número de demandas, maior autonomia dos cidadãos, reparação em eventuais falhas na prestação de serviço e fidelização de clientes.[251] O projeto "Solução Direta" seria mais uma ferramenta à disposição da população, que com informações adequadas e apreensão desse novo conceito de solução de litígios, poderia contribuir para desafogar a sobrecarga do Poder Judiciário.

No entanto, nos últimos anos, o cadastramento de reclamações no site do consumidor.gov.br passou a ser exigido como pré-requisito para o processamento de ações judiciais. Assim, diversos problemas precisam ser enfrentados, tanto em níveis teóricos quanto práticos. Inicialmente, o fato de que o Poder Judiciário não tem competência para criar limitações a direito fundamental quando a própria Constituição não elenca restrições. Pelo contrário, como visto, no âmbito das relações de consumo, por exemplo, o acesso à justiça é ampliado pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, VIII do CDC).[252]

Dessa forma, é possível concluir que a plataforma virtual, criada com o objetivo de auxiliar a defesa dos cidadãos, acabou criando uma limitação que a própria lei não prevê. Talvez o manejo da plataforma por advogados não traga maiores complicações, mas, como se sabe, a relação de consumo, por exemplo, não é simétrica, envolve vulneráveis e também um grande número de cidadãos sem assessoria jurídica, pelos mais diversos motivos. A obrigatoriedade do uso de uma plataforma virtual pode, literalmente, impedir que parte da população exerça seus direitos neste caso.

Além disso, não há antecipação de tutela na "Solução Direta". Casos com urgência que envolvem, por exemplo, iminente corte de energia elé-

251 KAUTZMANN, Renata Oerle. **Plataforma "Solução Direta"**: incentivo à autocomposição ou novo obstáculo aos consumidores. Disponível em: https://emporiododireito.com.br/leitura/plataforma-solucao-direta-incentivo-a-autocomposicao-ou-novo-obstaculo-aos-consumidores. Acesso em: 30 mai 2022.

252 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Lei nº 8.078**, DE 11 de setembro de 1990. Art.6º, VIII: "a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;"

trica, água ou inclusão de restrição de crédito precisam de acesso imediato à tutela judicial. Não se podendo conjecturar que limitar o acesso ao judiciário poderia configurar necessariamente uma ampliação do acesso à justiça.

No tocante a plataforma específica, alguns problemas estruturais são apontados. Conforme indicadores disponibilizados, alguns segmentos possuem taxas bastante elevadas de "não-solução". A área de "transporte aéreo" tem por volta de 30% dos casos não solucionados[253], enquanto "viagens, turismo e hospedagem" giram em torno de 33% de demandas sem resolução.[254] Há empresas, ainda, que mesmo cadastradas não chegam nem mesmo a responder as reclamações[255]. Desta forma, é possível perceber que a plataforma ainda tem algum caminho para oferecer maior qualidade aos usuários.

Assim, o acesso à justiça significa a possibilidade de alcançar determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano, com o exercício pleno da cidadania e de forma isonômica entre as partes. A limitação do acesso jurisdicional tem a sua perspectiva funcional, principalmente se fundada no incentivo aos métodos autocompositivos, porém, não deve se dar indiscriminadamente, sob pena de se gerar um ônus para esse grupo de vulneráveis, agora nessa nova vertente digital. Percebe-se, ainda, que os fornecedores e prestadores de serviço não possuem qualquer obrigação de participar do projeto. Segundo informação do site, a participação no Consumidor.gov.br somente é permitida às empresas que se comprometem a analisar e responder as reclamações registradas pelos consumidores. Para isso, é necessário que a empresa tenha interesse em participar e concordar com as regras previstas no Termo de Adesão e

253 **CONSUMIDOR.GOV.BR**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 30 mai. 2022.

254 **CONSUMIDOR.GOV.BR**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 30 mai. 2022.

255 **CONSUMIDOR.GOV.BR**. Disponível em: https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 30 mai .2022.

Compromisso.[256] Ou seja, se não houver um cadastro prévio da empresa, como tornar esse requisito de ingresso pela via administrativa obrigatório, são questões que precisam ser enfrentadas.

Desta forma, cria-se uma barreira a um segmento da sociedade já vulnerável, um limite que somente poderá ser transposto com acesso à internet, insumos, informação e dificuldade de apreensão do ambiente digital. Um ônus que inexiste para fornecedores e prestadores de serviço, por exemplo, o que acaba por desequilibrar ainda mais uma relação assimétrica já existente.

Assim, tornar a justiça multiportas uma realidade implica construir concreta e laboriosamente novas portas de acesso à justiça como um todo, que coloque ao lado da porta de acesso ao Poder judiciário um pluralismo decisório ou jurisdição compartilhada[257] preparada para o meio digital. Soluções que privilegiam as plataformas como instrumento de acesso têm grande potencial para contribuir com essa perspectiva desjudicializante, porém, deverão ser abarcadas sempre como uma opção ao cidadão, não como uma imposição, em razão das distorções existentes.

Identificados novos núcleos de prestação de acesso à justiça, subverte-se a lógica que prevaleceu no século XX, segundo a qual o Poder Judiciário deveria ser visto como a *prima ratio*, e que contribuiu sobremaneira para a sua inegável sobrecarga. A noção da justiça multiportas reorganiza as prioridades do sistema de justiça, alçando, em boa hora, a consciência de que o Poder Judiciário, em uma democracia madura, deve ser visto como a *ultima ratio*[258]. Porém, não se deve pensar em violação à inafastabilidade do controle jurisdicional, tendo em vista que as portas do Poder Judiciário não devem ser trancadas, em absoluto.

256 **CONSUMIDOR.GOV.BR**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>. Acesso em: 30 mai 2022.

257 HILL, Flávia Pereira. Desjudicializacao e acesso a justica alem dos tribunais: pela concepcao de um devido processo legal extrajudicial. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 22, n. 1, 2021.

258 PASSOS, José Joaquim Calmon de. **Direito, poder, justiça e processo**. Rio de Janeiro: Forense. 2000.

O acesso à justiça passa a evoluir ao lado do fenômeno da desjudicialização, que tem como marca distintiva a possibilidade de os litígios serem solucionados por agentes que não integram os quadros do Poder Judiciário. Assim, as novas funções desempenhadas pelas plataformas têm por finalidade potencializar o acesso à justiça na contemporaneidade, porém, não com um caráter obrigatório e sim opcional.

5.3 Justiça 4.0 e Acesso à Justiça

O programa Justiça 4.0 é um dos eixos da gestão atual do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e objetiva a promoção do acesso à justiça por meio do emprego de novas tecnologias, atrelando inovação e efetividade na prestação jurisdicional. Dentre os projetos que integram o Justiça 4.0, destacam-se: a implantação do juízo 100% digital, a plataforma digital do Poder Judiciário (PDPJ) e o uso da inteligência artificial (IA) mediante esses novos canais.

A pandemia Covid-19 trouxe muitos desafios e promoveu mudanças significativas na sociedade, com as regras sanitárias e isolamento social, atrelando o Poder Judiciário a ferramentas tecnológicas para que pudesse manter o funcionamento da instituição de maneira remota. A democratização do acesso à justiça por ferramentas tecnológicas produz consequências na atividade-fim do Poder Judiciário, que é afetada pelo crescimento da demanda em razão da excessiva litigiosidade.[259]

Um aspecto importante a ser considerado para que haja o necessário alcance do programa Justiça 4.0 é elaboração de políticas públicas concernentes à inclusão digital, posto que há uma relação direta entre a desigualdade digital e social no país, sendo necessário inserir o cidadão nesses novos meios de desenvolvimento, para além das políticas públicas de incremento da tecnologia. Assim, deve-se pensar no acesso à justiça como um dos focos da gestão judiciária, que hoje conta com a tecnologia

259 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

como um fator de mudança em conformidade com os princípios constitucionais. É notório que o uso da tecnologia por meio das plataformas eletrônicas favorece a diminuição do acervo, incrementa a qualidade e eficácia na prestação dos serviços, porém não se deve descuidar da justiça como uma atividade humana, composta de cidadãos inseridos.

A velocidade das transformações tecnológicas, sua amplitude e profundidade modificou a forma de sociedade e seus agentes. O relatório justiça em números 2020 do CNJ demonstra a aceleração na virtualização da justiça em que no último ano, nove em cada dez ações judiciais foram iniciadas em um computador, celular ou um tablet, dados que demonstram uma mudança de paradigma, no acesso à justiça, a partir das ferramentas tecnológicas.[260]

A cultura da litigiosidade é um desafio para a gestão judiciária. Ainda segundo o relatório Justiça em Números 2020 do CNJ, o Poder Judiciário finalizou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação, aguardando alguma solução definitiva. Durante o ano de 2019, em todo o Poder Judiciário, ingressaram 30,2 milhões de processos e foram baixados 35,4 milhões. Houve crescimento dos casos novos em 6,8%, com aumento dos casos solucionados em 11,6%.[261]

O relatório também demonstra que houve uma aceleração na virtualização da justiça. Durante o ano de 2020, apenas 3,1% do total de processos novos ingressou fisicamente. Em apenas um ano, entraram 21,8 milhões de casos novos eletrônicos, sendo que no último ano o incremento foi de 6,6 pontos percentuais. O percentual de adesão já atinge 96,9%.[262] Esses números mostram o potencial da utilização da tecnologia pelo Poder judiciário, tendo em vista a quantidade de dados existentes

260 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

261 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

262 CNJ. **Relatório Justiça em números**. Disponível em: <relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf (cnj.jus.br) >. Acesso em: 31 mai. 2022.

para serem processados. Ao mesmo tempo, tornam evidente o desafio no desenvolvimento que atenda às necessidades de compliance e accountability, respeito aos princípios constitucionais da transparência que deriva da publicidade, e igualdade em seu aspecto formal e material, com respeito à alteridade e à realidade de uma sociedade multicultural existente no Brasil, e, por fim, a necessidade da governança de dados.[263]

As ferramentas tecnológicas existentes e em desenvolvimento no Poder Judiciário já demonstraram ter um efeito positivo na celeridade e acesso à justiça. Na gestão processual, já substituem tarefas rotineiras, auxiliam no controle de prazos, e alertam para existência de processos sem movimentação, auxiliando no impulsionamento e permitindo um controle mais eficaz.[264]

Hoje, as audiências são realizadas por ferramentas de videoconferência permitindo o acesso das partes e testemunhas de qualquer lugar. É certo que nem todos tem acesso à internet, e isso constitui, atualmente, um elemento fundamental para o exercício da cidadania. Por esse motivo também surge a necessidade de se garantir o acesso à internet para garantia da cidadania plena. As novas tecnologias têm um grande potencial de transformação do sistema judicial.[265]

Além desses setores, é possível identificar também as transformações acontecerem em programas de tomada de decisão, através de sistemas preditivos, que reproduzem o comportamento humano. Nesse aspecto, é necessário que se tenha "transparência na construção algorítmica, evitando enviesamentos preconceituosos", respeitando diferenças de raça, cor, sexo, gênero, origem, religião, condições econômicas, sociais

263 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

264 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

265 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. ***Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre***, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

de maneira a se garantir os princípios da igualdade e transparência como desdobramento do princípio da publicidade.[266]

Assim como em diversas áreas do conhecimento, a tecnologia tem proporcionado significativas mudanças no ambiente jurídico e no acesso à justiça. As plataformas são muito importantes para auxiliar na solução dos problemas dos usuários e o programa Justiça 4.0 é uma importante iniciativa que visa transformar o trabalho e o cotidiano de quem utiliza do sistema de justiça. As ferramentas atualmente disponíveis e as que serão implantadas visam promover a eficiência e a celeridade na prestação jurisdicional, bem como redução de custos.

Embora as ferramentas tecnológicas cumpram um papel importante na eficiência da prestação jurisdicional e coerente com as novas tecnologias em um sistema globalizado, não se pode esquecer que, para que essas ferramentas sejam completamente eficazes e democráticas, devem ser instrumentos de facilitação do acesso à justiça e não excludentes, sendo necessário analisar a temática da inclusão digital no Brasil na atual conjuntura. O princípio constitucional do acesso à justiça é um direito fundamental previsto no inciso XXXV do Art. 5.º da Constituição federal de 1988 que garante a todos os brasileiros a possibilidade de acesso ao Poder Judiciário e à justiça.[267]

É responsabilidade do Estado garantir que todos os cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no País tenham acesso á justiça e possam reclamar seus direitos. Na cartilha do programa justiça 4.0, a Justiça Digital aparece como o meio que proporciona o diálogo entre o real e o digital para o incremento da governança, da transparência e da eficiência do Poder Judiciário, com efetiva aproximação com o cidadão e redução de despesas. A implementação do programa Justiça 4.0 do CNJ, passa antes pela resposta à seguinte pergunta: qual projeto de Justiça digital? Se a

266 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

267 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

resposta for a busca por uma maior aproximação com o cidadão e uma justiça inclusiva em uma sociedade excludente, obrigatoriamente deve-se analisar as novas tecnologias não somente sob os aspectos da redução de tempo e custo na realização dos atos judiciais, mas, principalmente, sob o viés da democratização do acesso à justiça.[268]

As premissas em que se baseiam as conclusões de que a justiça 4.0 é mais eficiente, possui celeridade, maior acessibilidade, publicidade, e economicidade podem ser as mesmas premissas que nos levem à conclusão de que a justiça 4.0, não é tão eficiente e não garante o acesso à justiça de forma democrática. Para que o Poder Judiciário esteja preparado para garantir o acesso à justiça 4.0 de forma inclusiva e democrática é preciso assegurar a autonomia do cidadão e o acesso à informação, com a inclusão digital. A inclusão digital é uma política pública necessária de inclusão social e um grande desafio para o Poder judiciário na implementação da Justiça 4.0 e a garantia constitucional do acesso à justiça.[269]

Em um país marcado pela desigualdade com altos índices de pobreza e analfabetismo, como a Justiça 4.0 e suas ferramentas far-se-ão presentes nos domicílios dos excluídos digitalmente? A exclusão digital é uma realidade e o desenvolvimento de novas ferramentas tecnológicas e plataformas digitais para o exercício da cidadania ocorre cada dia mais rapidamente e as desigualdades tendem a aumentar. A exclusão digital aumenta a desigualdade social e não garante o acesso à justiça no Brasil, marcado pela concentração de renda e pelas significativas desigualdades regionais e raciais, que se refletem nas condições de moradia da população do país.[270]

---

268 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022

269 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

270 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

Assim, deve-se pensar conjuntamente a adoção de políticas públicas de inclusão digital, para que não se implemente um modelo disfuncional. As novas ferramentas tecnológicas devem sempre atender às necessidades dos usuários dos serviços do Poder Judiciário analisando o contexto social brasileiro, elas servem para aproximar o Poder judiciário da sociedade. Não há como separar em definitivo o Poder Judiciário do espaço público e presencial, pois não são todos os atos que poderão ser realizados no ambiente virtual e quando possível sua realização, não estarão todos os cidadãos aptos material e tecnicamente a fazê-lo.[271]

No Brasil, a lei 12.965/14 que instituiu o Marco civil da internet estabeleceu no seu Art. 7 que o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania. A Organização das Nações Unidas (ONU) já declarou que o acesso à internet é um direito humano. Assim, o acesso à internet seria um direito humano fundamental e a inclusão digital uma forma de se evitar a desigualdade social e promover o acesso à justiça.[272] Vive-se mais uma face da desigualdade social que é a exclusão digital e a justiça 4.0 precisa garantir o acesso à justiça aos cidadãos que não estão incluídos digitalmente.

As ações e projetos que integram o programa justiça 4.0 precisam garantir ferramentas colaborativas, inclusivas e que estejam adaptadas à realidade social existente no Brasil. Devem prever mecanismos de acessibilidade, considerar a quantidade de excluídos digitais, a qualidade do serviço de internet disponível e os equipamentos que possibilitam o acesso dos que já estão incluídos digitalmente. Os requisitos mínimos exigidos para operar os sistemas digitais de acesso à justiça não podem se tornar obstáculo ao acesso à justiça, nem onerar demasiadamente quem precisa dos serviços judiciários.[273]

---

271 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

272 ONU. Disponível em: <Especialista da ONU exige impulso urgente para direitos online em meio à censura desenfreada do Estado | OHCHR>. Acesso em: 31 mai. 2022.

273 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

O programa justiça 4.0, que tem por objetivo se aproximar do cidadão com eficiência e redução de despesas, não pode esquecer de que o acesso à justiça, como princípio constitucional, garante a todos os brasileiros a possibilidade de acesso ao Poder Judiciário e à Justiça, e não somente aos brasileiros alfabetizados com conhecimentos avançados em informática e que é responsabilidade do Estado garantir que todos os cidadãos tenham acesso á justiça e possam reclamar seus direitos.[274]

5.4 O Acesso à Justiça em Transformação. A Qualidade e Efetividade da Prestação Jurisdicional Diante de um Novo Cenário

O acesso à justiça é um conceito que reacende debates e reflete a dinâmica com que se comporta a sociedade, repercutindo no exercício da cidadania e no fortalecimento da democracia, sendo pauta de agenda de diversos países. Trata-se de uma temática fluida, adaptada às constantes modificações sociais, possuindo um viés jurídico, econômico, político e sociológico. O cenário jurídico brasileiro contemporâneo vive o dilema entre a busca por eficiência e/ou efetividade. A eficiência forja um modelo de justiça prioritariamente preocupado com a velocidade da prestação jurisdicional, enquanto a efetividade busca um modelo de justiça em que a principal preocupação consiste no cumprimento das garantias fundamentais constitucionais.[275]

A crise da prestação jurisdicional impõe o reconhecimento de novos meios de solução de conflitos, numa sociedade marcadamente digital. A "cultura da sentença" foi uma expressão cunhada por Kazuo Watanabe[276] ao propor uma crítica à formação da comunidade jurídica, que não se

274 DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

275 PEREIRA, Julia Lafayette. **Implicações do discurso eficientista neoliberal no movimento de ampliação do acesso à justiça**: a experiência dos Juizados Especiais Federais. 2013.

276 WATANABE, Kazuo. **Cultura da sentença e cultura da pacificação.** In: YARSHELL, Flávio Luiz.

preocupava com a solução não-contenciosa e menosprezava os meios alternativos de solução de conflitos, resultando em um Judiciário lento, burocrático e pouco eficiente. Nesse sentido, Charlise Paula Colet Gimenez e Fabiana Marion Spengler:

> [...] a crise do Judiciário perpassa por dois pontos: a) crise de identidade, aqui compreendida enquanto embaçamento do papel do Poder Judiciário como mediador central dos conflitos, perdendo espaço para outros centros de poder, talvez mais aptos a lidar com a complexidade dos conflitos; b) e crise de eficiência, vista a partir da impossibilidade de responder de modo eficiente à complexidade social e litigiosa com a qual se depara.[277]

No tocante à questão terminológica, a expressão "meios alternativos de solução de conflitos" vem sendo rechaçada pela doutrina, pois implicaria, em certa medida, um reducionismo. Leonardo Carneiro da Cunha[278] faz essa ressalva, ao defender que a ideia de uma justiça multiportas não trata de meios alternativos, mas sim adequados. Segundo ele, em razão das peculiaridades de cada conflito, cada qual possui uma forma mais adequada na busca da melhor solução, embora muitos ainda utilizem a expressão "meios alternativos", pois foi a forma como tradicionalmente foi tratada.

Tais métodos correspondem a uma renovação necessária de um Poder Judiciário que já se encontrava em vias de implementação digital e se viu diante de um desafio sem precedentes, imposto pela pandemia Covid-19, operando inteiramente dentro do ambiente digital, buscando, dentro da nova ambiência, a pacificação social.

MORAES, Maurício Zanoide de. (Org.) Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: Editora DPJ, 2005. p. 689

277 GIMENEZ, Charlise Paula Colet. SPENGLER, Fabiana Marion. **O mediador na resolução 125/2010 do CNJ**: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas. 1. ed. Águas de São Pedro: Livronovo, 2016. p. 198.

278 CUNHA, Leonardo Carneiro. Art. 1º da Lei 13.140/2015. p. 1-7. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier. CURY, César Felipe. (Orgs.). **Lei de mediação comentada artigo por artigo**: dedicado à memória da Profª. Ada Pellegrini Grinover. 1. ed. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2018. p. 1-2.

Tendo em vista a nova perspectiva de acesso à justiça, quais os meios emergentes e adequados que poderiam ser empregados, diante de um Judiciário cada vez mais hiperconectado? A solução dos conflitos, em formato digital, vem ganhando visibilidade e passa a ser incluída como uma das vertentes do sistema multiportas. A Resolução 125/2010 do CNJ foi uma das precursoras, trazendo a conciliação e mediação digital como política pública de acesso à justiça. Tal resolução foi sendo aperfeiçoada por outras subsequentes, sempre no sentido do aperfeiçoamento dos canais digitais. Recentemente, a Resolução nº 358/2020 do CNJ, prevê soluções tecnológicas para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação e a Resolução nº 335/2020 do CNJ que institui a PDPJ-Br (Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro), num grande ecossistema digital de justiça.

Dessa forma, a conciliação e a mediação digital poderão ser consideradas uma política pública de acesso à justiça no Brasil? Sim, essa é uma preocupação evidente dos dias atuais e tem suas raízes no processo judicial eletrônico, ganhando importância durante o período de isolamento social, sendo um canal de pacificação dentro e fora do Poder Judiciário. A figura das ODR (*Online Dispute Resolution*), ganha espaço no Brasil, seja por meio da iniciativa privada, ou incorporadas ao sistema público de justiça. Porém, se diferenciam em sua essência e objetivos finalísticos. As ODR do sistema privado funcionam dentro de uma lógica de mercado, como um subproduto, visando a fidelização de clientes e a perpetuação de um negócio comercial. Subsidiariamente, terminam por auxiliar o sistema de justiça, posto que deslocam um nicho de competências que antes eram dirigidas ao Poder Judiciário.

Porém, cumpre analisar outros desequilíbrios decorrentes da lógica de mercado, como a assimetria informacional, a litigância autorrepresentada, a proteção de dados sensíveis, muitas vezes enviesados dentro de um perfil mercadológico. Observa-se o quanto essas plataformas são difusas em suas características e de pouco domínio público. A grande maioria é paga, muitas delas exigindo assinaturas mensais, além da volatilidade e rapidez com que são substituídas, o que acaba contribuindo para a falta de confiança e desestímulo às partes que delas necessitam para contender.

Dentro do sistema público de justiça, as plataformas são inspiradas por motivação diversa proporcionando economias em larga escala e adicionando funcionalidades que elevam a qualidade da prestação jurisdicional. A Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br) é um sistema multisserviço, cujo objetivo é acelerar as tramitações e reduzir a taxa de congestionamento processual. A PDPJ prevê a não contratação de sistemas privados, mantendo-se a tradição da não dependência tecnológica[279] e promove a adequação do Poder Judiciário à Lei Geral de Proteção de Dados, por exemplo.

O Tribunal de Justiça de Alagoas (TJAL) instituiu, em março de 2021, a Política de Proteção de Dados das Pessoas Físicas no Judiciário alagoano. A medida estabelece princípios e normas que devem nortear o tratamento de dados pessoais, físicos e digitais, no Judiciário de Alagoas, a fim de garantir a proteção da privacidade de seus titulares. Para pôr em prática a nova política foi instituído também o Comitê Gestor Institucional de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)[280], demostrando o alinhamento dessas novas estruturas, dentro do sistema público de justiça, com as garantias processuais fundamentais, o que contribui para a efetiva democratização do acesso à justiça qualificado e compromissado com respostas constitucionalmente adequadas.

Neste contexto, a utilização da ODR pelo poder público poderá contribuir para a mudança do cenário, tanto pelas benesses que o próprio cidadão passará a usufruir, como em razão da confiança que a chancela oficial outorgará ao uso da ODR, ainda que involuntariamente.[281] Brian Pappas afirma que a falta de confiança dos consumidores na confiabilidade da ODR pode impactar sua legitimação, razão pela qual defende a ideia

279 CNJ. **Cartilha**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/cartilha-pdpj-30-09-2021.pdf>. Acesso em: 04 jun 2022.

280 TJAL institui nova política para proteção de dados pessoais. **Medida estabelece princípios e normas que devem nortear o tratamento das informações e assegurar a privacidade dos titulares**. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=19100>. Acesso em: 04 jun 2022.

281 DE AMORIM, Fernando Sérgio Tenório; RODRIGUES, Ricardo Schneider. A resolução online de gestão de litígios (ODR) na pública: o uso da tecnologia como estímulo à transparência. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, n. 54, 2019.

de Thomas Schultz, no sentido de que se construam arquiteturas de confiança, criando-se características tangíveis, contextos sociais e remédios previsíveis em caso de problemas.[282]

Pappas defende ainda que certas atividades do Poder Judiciário fossem transferidas para o meio digital, o que conferiria a necessária legitimidade. Esta transição poderia ser iniciada a partir dos juízos de pequenas causas, envolvendo valores financeiros baixos e temas de pouca complexidade.[283] Para o autor, a tecnologia seria essencial na gestão da informação e na criação da capacidade de resolução de conflitos, e o Judiciário teria o papel de inserir a legitimidade. Dentre as vantagens de sua proposta, destacam-se decisões judiciais com recursos previsíveis, exequibilidade das decisões e responsabilidade democrática dos juízes, como instituição, com grande impacto simbólico. Ademais, as cortes online teriam maior autoridade para responsabilizar as partes do que os provedores privados de resolução de litígios.[284]

Assim, dentre as possíveis soluções para um melhor funcionamento dessas estruturas, seria buscar um alinhamento das plataformas privadas com o sistema público de justiça, mediante disciplina normativa que uniformizasse os procedimentos, nos moldes do modelo europeu, favorecendo a construção de arquiteturas de sistemas eficientes, com a garantia da paridade entre as partes. Essas novas ambiências já são uma realidade dentro do Poder Judiciário, sendo que metade das audiências promovidas pelo Centro Judicial de Solução de Conflitos (Cejusc) do Fórum de Maceió

282 PAPPAS, Brian A. **Online Court:** online dispute resolution and the future os small claims. UCLA Journal of Law & Technology, V. 12, Issue 2, p. 8, 2008. Disponível em: < http://www.lawtechjournal.com/home/articles/79/>. Acesso em: 28 nov. 2016

283 PAPPAS, Brian A. **Online Court**: online dispute resolution and the future os small claims. UCLA Journal of Law & Technology, V. 12, Issue 2, p. 8-9, 2008. Disponível em: < http://www.lawtechjournal.com/home/articles/79/>. Acesso em: 28 nov. 2016

284 PAPPAS, Brian A. **Online Court**: online dispute resolution and the future os small claims. UCLA Journal of Law & Technology, V. 12, Issue 2, p. 16-21, 2008. Disponível em: < http://www.lawtechjournal.com/home/articles/79/>. Acesso em: 28 nov. 2016

já são virtuais. Em 2021, o setor realizou 1.928 audiências nesse formato, com média de acordos de 70%.[285]

Há um potencial crescimento para que esse setor se expanda para a iniciativa privada, como um elo de fortalecimento das relações comerciais, coadjuvando o Poder Judiciário como uma novel porta de acesso à justiça. A utilidade dos mecanismos de ODR ultrapassa o âmbito das relações consumeristas virtuais, seu domínio original de aplicação, e se expande para disputas familiares, sucessórias, administrativas e de propriedade intelectual. Porém, a normatização dos métodos de resolução digital de controvérsias fora do Estado é fundamental para assegurar que pressupostos de acesso à justiça sejam satisfeitos em procedimentos *on-line*.[286]

Importante destacar um estudo realizado acerca da viabilidade da ODR nos países em desenvolvimento, Albornoz e Martín enfatizam três pontos fortes que podem contribuir com essa nova realidade, como a adaptabilidade ao contexto local, a eficiência e a capacidade de contribuir para o desenvolvimento dos países emergentes.[287] Defendem o uso da ODR como uma alternativa mais eficiente, rápida e de baixo custo, frente ao sistema judicial local, sobrecarregado, complexo, caro e muitas vezes inacessível. Além disso, indicam seu potencial de contribuição para o desenvolvimento de economias regionais, estimulando o crescimento do comércio eletrônico, ainda que indiretamente, ao promover a confiança da sociedade.[288] Porém, destacam três grandes desafios: cultural, infraestrutura e regulatório.[289]

---

285 **Metade das audiências no Cejusc do Fórum de Maceió já é virtual**. Em 2021, setor promoveu 1.928 audiências nesse formato; média de acordos chegou a 70%. Disponível em: https://www.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=19183. Acesso em: 28 nov. 2016

286 MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. **Revista Direito GV,** v. 17, 2021.

287 ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. **Inter- -american Law Review**, v. 44:1, p. 49, 1 nov. 2013.

288 ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. **Inter- -american Law Review** v. 44:1, p. 49-52, 1 nov. 2013.

289 ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. **Inter- -american Law Review**, v. 44:1, p. 52-53, 1

O desafio cultural corresponde à característica latina de priorizar relacionamentos pessoais em vez de tratamentos impessoais, além do analfabetismo digital, a demandar uma atuação estatal proativa e efetiva por meio de políticas públicas educacionais.[290] Nesse sentido, importante destacar a PEC 47/2021, que acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais.[291] Conforme debatido no decorrer desse trabalho, o acesso à justiça nos moldes atuais não mais se sustenta sem uma necessária e amadurecida discussão sobre a inclusão digital como fator de pertencimento e desenvolvimento nacional. O acesso à internet é essencial para o pleno exercício da cidadania e para obtenção de outros direitos sociais decorrentes como educação, saúde e trabalho, não se podendo compreender essa transformação digital sem a inserção dos jurisdicionados e cidadãos nesses novos meios.

O desafio tecnológico envolveria a construção de um ecossistema de internet robusto e uma infraestrutura de qualidade, abrangendo, dentre vários aspectos, o suprimento energético confiável; uma infraestrutura de internet fixa ou móvel de qualidade; o acesso fácil e de baixo custo à conexão de internet de banda larga de alta qualidade; e profissionais especializados e experientes, para que sejam desenvolvidas novas plataformas e aplicativos, formados a partir de políticas públicas governamentais voltadas à pesquisa e ao desenvolvimento.[292]

No tocante à regulamentação, estaria relacionado à construção da confiança nas ODR, que dependeria de uma estrutura normativa coerente e, conforme já enfatizado, falta disciplina normativa. Além desses desafios, haveria, de forma subjacente a todos eles, o problema relacionado

nov. 2013.

290 ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. **Inter- -american Law Review** v. 44:1, p. 53-54, 1 nov. 2013.

291 BRASIL. **Senado**. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/151308>. Acesso em 28 nov. 2021.

292 ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. **Inter- -american Law Review**, v. 44:1, p. 54-55, 1 nov. 2013.

à falta de confiança da sociedade na ODR, cuja construção envolveria a responsabilidade do governo, empresários, consumidores eletrônicos e provedores.[293]

Assim, o acesso à justiça se transforma, sendo protagonizado por esses novos canais digitais. Porém é necessário pensar em políticas públicas convergentes de inclusão digital e marco regulatório para que haja uma efetividade na prestação dos serviços, numa rede colaborativa do judiciário, com múltiplos atores em colaboração, poder público e empresas privadas, preparando pessoas para o judiciário do futuro, no qual os serviços estejam disponíveis em arquitetura de nuvens, refletindo os novos anseios da sociedade digital, contribuindo para um acesso à justiça verdadeiramente democrático.

6 CONCLUSÃO

Ao longo da pesquisa verifica-se que as plataformas digitais de resolução de conflitos são estruturas importantes no novo cenário de acesso à justiça que se transforma, mas que ainda há um longo caminho a se percorrer. Marc Galanter defende que os tribunais devem possuir um número adequado de casos e encontrar fóruns apropriados, mas que o acesso à justiça não se resolve, quando deixa de observar espaços de devido processo, direitos e garantias ou cria restrições às portas do sistema público de justiça.

O impacto da tecnologia estruturou novas formas de interações sociais, canais e conexões entre cidadãos, reclamando novos direitos emergentes. Foi destacada a distinção entre acesso à justiça e ao judiciário, sendo o acesso à justiça mais amplo por abarcar os cidadãos nos meios de desenvolvimento socioeconômico estatal, ou seja, uma ordem jurídica justa. Pois bem, iniciamos por examinar o acesso à justiça dentro

293 ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. **Inter- -american Law Review**, v. 44:1, p. 52-53, 1 nov. 2013.

dessa concepção desenvolvimentista, sendo ambos os conceitos imbricados, conectados ao novo formato de cidadania digital que se apresenta.

Revisita-se o movimento de ondas renovatórias e percebe-se um fluxo contínuo, trazendo a tecnologia para a centralidade do acesso à justiça na contemporaneidade. Nesse sentido, o *Global Access to Justice Project* demostrou ser um movimento importante na compreensão desse fenômeno, mas que não há como oferecer uma resposta global aos problemas enfrentados, em razão das peculiaridades nacionais e regionais existentes.

Se, de um lado, a tecnologia pode contribuir significativamente para a melhoria do acesso à justiça, de outro é preciso incentivar a criação e execução de políticas públicas que garantam a efetividade desses novos sistemas, sob pena de mais uma barreira de acesso à justiça se consolidar. As barreiras são de toda ordem, linguística, tecnológica, estrutural. É preciso preparar os cidadãos para o judiciário do futuro, sendo essa uma realidade já presente.

Nesse palco, a justiça multiportas passou a apresentar novos canais, por meio das ODR ou *Online Dispute Resolution,* que são plataformas eletrônicas que visam a resolução das contendas no ambiente digital. Foi preciso pensar novas perspectivas para os métodos alternativos ou, como a doutrina atual denomina, “métodos adequados”, pois para cada conflito, um formato próprio, um diagnóstico ou canal solucionador mais condizente.

Firmou-se a ideia da Justiça Digital ou Tribunais *Online*, apontando-se inúmeros benefícios às partes, como a velocidade do procedimento, disponibilidade diária, comunicação assíncrona, diminuindo o impacto das emoções, redução de deslocamentos e custos. Em contrapartida, falta um debate mais reflexivo e acurado acerca dos problemas relacionados, como os atinentes à confidencialidade, neutralidade, assimetria informacional e o próprio engajamento social dentro dessas novas estruturas.

Destacou-se a teoria Susskid, para quem Tribunais *Online* e ODR seriam espécies distintas, sendo que os Tribunais Online estariam mais para o setor público e as ODR para o setor privado. Porém, essa distinção

é muito tênue, tanto que muitas das características das ODR estão migrando para o setor público, o qual se utiliza dessas estruturas, muitas vezes, para coadjuvar o Poder Judiciário no seu propósito de reduzir o número de ações. Susskid alertou que as deficiências do sistema de justiça poderiam provocar um deslocamento da jurisdição, apontando para uma privatização das técnicas de resolução de conflitos, sendo ditados pela lógica de mercado.

Asseverou-se a necessidade de um tratamento legislativo acerca da matéria ou mesmo um órgão regulador, com a participação da sociedade civil e setores estratégicos para melhor construção desses sistemas. Cogitou-se a criação de selos de provedores de ODR ou mesmo uma espécie de agência reguladora que cumprisse esse papel fiscalizador. Nesse sentido, apresentou-se a Diretiva nº 2013/11 da UE, no seu artigo 6º, que determina que as pessoas responsáveis pela oferta desses serviços devem ser detentoras de mandatos, com duração suficiente para assegurar a independência de sua ação, sendo que, no Brasil, muitas dessas empresas são chefiadas por grandes conglomerados, que representam litigantes de grande poderio econômico, trazendo comprometimento à sua imparcialidade.

A Diretiva 2013/11 da UE, no seu artigo 7º, item 1, determina ainda que as entidades de resolução de conflitos devem divulgar em seus sites quem são as pessoas responsáveis pela ADR, método pelo qual são nomeadas, duração do mandato. E no artigo 7º, item 2, requisita relatórios anuais de atividade, nos quais contenha o número de litígios recebidos, tipos de queixas a que se referem, taxas de litígios recusados, soluções propostas, tempo necessário e taxa de cumprimento dos resultados.[294] Ou seja, há um verdadeiro controle estatal sobre essas atividades, o que repercute no resguardo dos direitos fundamentais envolvidos.

Uma questão que foi debatida é a de que as ODR se enquadrariam no campo da autonomia privada e que não estaria afetas ao controle

294 UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. Artigo 7º.

estatal. Ocorre que mesmo nas relações entre particulares, deve haver a observância do devido processo e eficácia horizontal desses direitos. Se pretendem deslocar o âmbito de competência estatal na resolução de conflitos, não podem ficar à margem de uma regulação.

Algumas resoluções importantes que tentam dar uniformidade ao tema, foram debatidas, como a Resolução 335 do CNJ, que cria a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, a Resolução 345 do CNJ, que cri o "Juízo 100% Digital" e a Resolução 358 do CNJ, que regulamenta a criação e adoção ampla de soluções tecnológicas no âmbito do Poder Judiciário para resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação online. Porém, esses normativos são insuficientes para tratar todas as especificidades do tema, necessitando urgente sistematização, nos moldes que melhor atenda o acesso à justiça.

Destacou-se que tramita na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 533/2019 que pretende estabelecer, no Código de Processo Civil, o conceito da pretensão resistida, demonstrando que o autor da ação procurou resolver o conflito antes de demandar o Poder Judiciário. Entende-se que a adesão obrigatória a plataformas online de resolução de conflitos, indiscriminadamente, como requisito prévio ao ajuizamento de demandas judiciais é obstar o acesso à justiça àquele cidadão que teve violado seus direitos. Ela deve configurar uma nova porta ao sistema de justiça, e não se criar condicionantes ao ingresso no Poder Judiciário, máxime em função do debate que permeia o acesso às tecnologias e suas repercussões no acesso à justiça.

Na sequência, foi feito um levantamento das principais plataformas de resolução de conflitos no Brasil e dele extraem-se algumas conclusões: no tocante às plataformas públicas, a de maior expressividade é a Consumidor.gov e há uma tendência de que seja utilizada como etapa prévia no Poder Judiciário. Porém, o que se observa é que ela tem um formato muito embrionário, funcionando mais como um sistema de reputação do que uma ODR propriamente dita, na qual sequer há espaço para negociação plena. As agências reguladoras também oferecem espaços de "negociação", porém muito limitados, com pouca expressividade para o que se propõe. Só seria possível considerar essas plataformas como me-

canismo de solução de disputas online se adotado um conceito bastante amplo do que seja tais ferramentas ou sistemas.

No tocante às plataformas privadas, assevera-se que a análise foi limitada às informações publicadas nos sites, apresentando-se um quadro comparativo em que foi possível perceber que cada qual possui características próprias e peculiares, em sua grande maioria eram pagas, algumas pré-processuais, outras já atendem casos judicializados, algumas estão alinhadas a LGPD, outras sequer mencionam termos de uso, além da grande volatilidade, ou seja, não há uma permanência no tempo, para que haja uma identificação por parte do usuário, gerando pouca confiança nesses sistemas.

Ressaltou-se a importância da arquitetura de sistemas para se inibir assimetrias informacionais e problemas relacionados à litigância autorrepresentada. Enquanto nas plataformas públicas, a arquitetura de sistemas buscou capacitar litigantes a fazerem escolhas informadas e deliberadas que melhor atendam aos seus próprios interesses, promovendo autodeterminação, nas ODR privadas verificou-se objetivos mais comerciais, como na exposição a cliques de anúncios ou assinando um outro serviço.

Por fim, procurou-se compreender o legado deixado pela pandemia Covid-19 nessas estruturas, provocando alterações profundas no modo de vida da sociedade, em especial do acesso, pelos vulneráveis, a uma justiça que se tornou cada vez mais digital e que, em certa medida, impõe aos jurisdicionados que disponham de ferramentas tecnológicas para acessá-la. É urgente pensar o papel dos cidadãos que estão à margem da cidadania digital e de como promover essa inclusão, sob pena de terem mais uma vez seus direitos violados.

Destacam-se os cinco eixos da justiça nos próximos anos, dentre eles, a Promoção do Acesso à Justiça Digital. Nesse sentido, o acesso à justiça se transforma. As plataformas digitais poderão ser consideradas uma política pública de acesso à justiça no Brasil. Sim, essa é uma preocupação dos dias atuais e tem suas raízes desde o processo judicial eletrônico, ganhando importância durante o período de isolamento social. No sistema público de justiça, as plataformas são inspiradas por motivação

diversa, tendo potencialidade para elevar a qualidade da prestação jurisdicional. Já no setor privado são difusas em suas características e de pouco domínio público, muitas delas exigindo assinaturas mensais, além da volatilidade e rapidez com que são substituídas, o que acaba gerando desestímulo às partes que delas necessitam para contender. Assim, é necessário buscar um alinhamento diante do seu potencial transformador e pensar em políticas públicas convergentes que suplantem o desafio da inclusão, numa rede colaborativa, judiciário, poder público e empresas privadas, para que venham contribuir com um acesso à justiça verdadeiramente democrático.

REFERÊNCIAS

ABBOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O DEVIDO PROCESSO NA ERA ALGORÍTMICA DIGITAL: PREMISSAS INICIAIS NECESSÁRIAS PARA UMA LEITURA CONSTITUCIONAL ADEQUADA. **Revista dos Tribunais**| vol, v. 1026, n. 2021, p. 125-145, 2021.

ACADEMIA MOL. **CNJ premia startup pela primeira vez no Conciliar é Legal; Mediação Online é a vencedora.** 27. mai. 2021. Disponível em: <<https://www.mediacaonline.com/blog/startup-brasileira-de-mediacao--digital-vence-premio-conciliar-e-legal>>. Acesso em: 05 abr.2021.

Acordos- **Normas de Uso**. Disponível em: <<https://acordosbr.com/normasdeuso>>. Acesso em: 21 abr. 2022.

ALLEMAND, Luiz Claudio. **Tecnologia, Ética e Justiça Multiportas.** Ebook Tecnologia e Justiçamultiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021.

ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. Inter- -**american Law Review**, v. 44:1, p. 52-53, 1 nov. 2013.

ANJOS FILHO, Robério Nunes dos. **Direito ao desenvolvimento.** São Paulo: Saraiva. 2013.

Acess to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective. A General Report. Milan:Dott. A. Giuffrè Editore, 1978.

Acesso à Justiça: Uma Nova Pesquisa Global. Globalaccesstojusticeproject.com, 2022.Disponível em: <<https://globalaccesstojustice.com/book--outline/>>. Acesso em: 03 mai. 2022.

ASCOM, TRF1. **INSTITUCIONAL:** TRF1, CNJ e CEF debatem fluxo de integração das plataformas. Consumidor.gov.br e Pje. Disponível em: <<https://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/comunicação social/imprensa/noticias/institucional-trf1-cnj-e-cef-debatem-fluxo-de-integracao-das-plataformas--consumidor-gov-br-e-pje.htm>>. Acesso em: 28 jun 2022.

A Agenda 2030 estabelece 17 objetivos para transformar o mundo. Disponível em: < <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/agenda-2030/meta-9-do-po-der-judiciario/.>. Acesso em: 23 jun. 2022

ANDRADE, Flávio da Silva. A tomada da decisão judicial criminal à luz da psicologia: heurísticas e vieses cognitivos. **Rev. Bras. de Direito Processual Penal**, Porto Alegre, vol. 5, n. 1, p. 519, jan.-abr.2019.

AGUILLAR, Fernando Herren. **Metodologia da ciência do direito.** São Paulo: Max Limonad,1999.

ARBIX, Daniel e MAIA, Andrea. **Resolução on-line de disputas do amanhã:** estudos em homenagem ao professor Richard Susskind. FEIGELSON, Bruno; BECKER, Daniel; e RAVAGNANI,Giovani (coords.). São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2009.

AZEVEDO, André Gomma. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013.

BODNAR, Zenildo; CRUZ, Paulo Marcio. Acesso à Justiça e as dimensões materiais da efetividade da jurisdição ambiental. **Revista Jurídica (FURB),** [S.l.], v. 15, n. 30.

BOVO, Paula Ferreira. RELAÇÕES ENTRE A ARQUITETURA DE ESCOLHAS DAS PLATAFORMAS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ONLINE E A VULNERABILIDADE DAS PARTES AUTORREPRESENTADAS. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP.** Rio de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 2. Maio a Agosto de 2021.

BRAGA, Lúcio. **Revista Capital Jurídico,** 2021. Disponível em: <<https://www.revistacapitaljuridico.com.br/&gt>;. Acesso em: 03 mai. 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado Federal, 1998.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Lista dos vencedores da Nona Edição do Prêmio Conciliar é Legal.** 2018. Disponível em: <<h-

ttps://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/01/62e-cb9644800c574bb74e46dab1cd682.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2022

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 335**, de 29 de setembro de 2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>>. Acesso em: 25 jun. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 401** de 16/06/2021. DJe/CNJ nº 156/2021,de 18 de junho de 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 425** de 08/10/2021. DJe/CNJ nº 264/2021, de 11 de outubro de 2021.

BRASIL. Ministério da Economia. **Governo atinge marca de 700 serviços digitalizados em 17meses e dobra número de acessos**. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/ptbr/assuntos/noticias/2020/maio/governo-atinge-marca-de-700-servicos-digitalizados-em-17-meses-e-dobra-numero-de-acessos>>. Acesso em: 23 jun. 2022.

BRASIL, Cristina Índio. **Sobe para 82,7% percentual de domicílios com internet, diz IBGE**. Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-04/sobe-para-827-percentual-de-domicilios-com-internet-diz-ibge&gt> Acesso em: 07 mai. 2022.

BRASIL. **Senado.** Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/151308>>. Acesso em: 28 nov. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Provimento nº 100**, de 26 de maio de 2020. Disponível em:< <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3334>>. Acesso em: 09 jun 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.709,** de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de dados e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>>. Acesso em: 18.mai.2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2021**. (ano-base 2020), p.191.Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/

uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2022.

BRASIL, **Lei nº 13.994**, de 24 de abril de 2020. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019- 2022/2020/Lei/L13994.htm>. Acesso em: 27 mai. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125**, de 29 de novembro de 2010.Disponível: <em<http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 332** de 21/08/0220. Dje/CNJ, nº 274, de 25/08/2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 335,** de 29 de setembro de 2020. Disponível: <em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>. Acesso em: 06 mai. 2022.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Boletim Consumidor.gov.br 2020.** p.4. Disponível em: <<https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Boletim_Consumidor.gov-2020_v1.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº. 345** de 09/10/0220. Dje/CNJ, nº 331/2020.

BRASIL. **Projeto de Lei 533/2019.** Acrescenta parágrafo único ao artigo 17 e §3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 358**, de 2 de dezembro de 2020. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em: 13 mai 2022.

BRASIL. **Projeto de Lei 533/2019**. Acrescenta parágrafo único ao artigo 17 e §3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil.

BRASIL. **5 Eixos da Justiça:** projeto da Gestão do Ministro Luiz Fux. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/5-Eixos-da-Justi%C3%A7a-Ministro-Luiz-Fux-22.09.2020.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2022.

BOSTRON, Nick, YUDKOWSKY, Elieser. **A ética da inteligência artificial.** Disponível em: <<https://ierfh.org/a-etica-da-inteligencia-artificial/>>. Acesso em: 26 jun. 2022.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil.** São Paulo: Saraiva, 2020.

CABRAL, Antonio do Passo. **Processo e tecnologia:** novas tendências In Direito, Processo eTecnologia. Coordenação Erik Navarro Wolkart (et. al). São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

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

CAPPELLETTI, Mauro. Problemas de reforma do processo civil nas sociedades contemporâneas. In: MARINONI, Luiz Guilherme. **O processo civil contemporâneo.** Curitiba: Juruá, 1994.

Cartilha. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/cartilha-pdpj-30-09-2021.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2022.

CARNEIRO, Ramon Mariano. **Li e aceito":** violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. Internet & Sociedade, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 200-229, 2020.

COMITE GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Disponível em: <<https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/2/20211124201505/resumo_executivo_tic_domicilios_20 20.pdf>>. Acesso em: 27 mai. 2022.

COMPARATO, Fábio Konder. O indispensável direito econômico. **Revista dos Tribunais,** São Paulo, v. 353, 1965.

CONSUMIDOR.GOV. 2020. Disponível em: <<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWVjZDg0NzItYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg-2ZWMxZDdiIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiO-GRhNmJmZThlMSJ9>>. Acesso em: 20 abr. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2021**. Brasília, 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf&gt>. Acesso em: 20 abri. 2022.

CNJ- **Relatório.** Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-1ano-fux-arte-v21092021-web.pdf>>. p.19. Acesso em: 06 jun. 2022.

CNJ. **Cartilha.** Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp content/uploads/2021/10/cartilha-pdpj-30-09-2021.pdf>>. Acesso em: 04 jun 2022.

CORREA, Leonardo Alves. Existe um Conceito Jurídico de Desenvolvimento? Notas da Propostade uma Teoria Jurídica de Desenvolvimento Pluridimensional Constitucionalmente Adequada. **R.Fórum Dir. fin. e Econômico – RFDFE** I Belo Horizonte, ano 1, n. 1, p. 269-287, mar./ago. 2012.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em Números,** 2020. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7aemN%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2022.

Conciliar Brasil. Disponível em:< <http://www.conciliarbrasil.com.br/pagina-tabela-de-custas- processuais>>. Acesso em: 21 abri. 2022.

COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de online dispute resolution:** um estudo da plataforma consumidor. gov. 2020.

CURY, Cesar. Um modelo transdisciplinar de solução de conflitos: direito e tecnologia no processo de recuperação judicial no leading case OI S/A.

In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Na-varro (Coord.). **Inteligência artificial e direito processual:** os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: JusPodivm, 2020.

CUNHA, Leonardo Carneiro. **Art. 1º da Lei 13.140/2015.** p. 1-7. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier.

CURY, César Felipe. (Orgs.). **Lei de mediação comentada artigo por artigo:** dedicado à memória da Profª. Ada Pellegrini Grinover. 1. ed. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2018.

DA SILVA, Danniel Gustavo Bomfim Araújo. JUSTIÇA 4.0: NOVAS TECNOLOGIAS, ANTIGAS DESIGUALDADES. **Revista Jurídica da Escola do Poder Judiciário do Acre**, v. 2, n. 2, p. 54-72, 2022.

DE AMORIM, Fernando Sérgio Tenório; RODRIGUES, Ricardo Schneider. A resolução online de gestão de litígios (ODR) na pública: o uso da tecnologia como estímulo à transparência. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, n. 54, 2019.

DE BRITO, Dante Ponte; MARTINS, Nathana Maria Silva. Acesso à justiça e pretensão resistida no âmbito extrajudicial como condição para propositura de ação pelo consumidor. **Revista da Academia de Ciências do Piauí,** v. 1, n. 1, 2020.

DE OLIVEIRA FORNASIER, Mateus; SCHWEDE, Matheus Antes. AS PLATAFORMAS DESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ONLINE (ODR) E A SUA RELAÇÃO COM O DIREITO FUNDAMENTAL AO ACESSO À JUSTIÇA. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 22, n. 1, 2021.

DE LA ROSA, Fernando Esteban; ZELEZNIKOW, John. **Making Intelligent Online Dispute Resolution Tools available to Self-Represented Litigants in the Public Justice System:** Towards and Ethical use of the AI technology in the administration of Justice. In: ICAIL. Proceedings of Eighteenth Internacional Conference on Artificial Intelligence and Law. São Paulo, 2021.

DICOM, TJ\AL. **"Hércules", sistema de inteligência artificial do TJAL, é finalista em prêmionacional**. Com a assertividade acima de 95%, robô já analisou mais de 10 mil petições intermediárias da 15ª Vara Cível da Capital. Disponível em: <<http://www.esmal.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=17415>>. Acesso em: 03 mar. 2022.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do Movimento de Acesso à Justiça: epistemologia versus metodologia. In: **Cidadania Justiça e Violencia.** Fundação Getulio Vargas, 1999.

ENGSTROM, David Freeman; GELBACH, Jonah B. **Legal Tech, Civil Procedure, and the Future od Adversarialism.** Marc 2020.). University of Pennsylvania Law Review.

Estatuto AB2L, 2019 Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/178VlWMb9Ycj_h- FGAsrgX5ks6Zig__Ep/view >>. Acesso em: 19 abr. 2022.

ESTEVES, Diogo do Couto; SILVA, Franklyn Roger Alves. **Princípios Institucionais da Defensoria Pública**. Editora Forense, 2017.

FARIAS, Robertta. **Semana da Conciliação movimenta mais de R$ 1,5 milhão em acordos somente em Maceió**. 53% dos 886 conflitos levados para a conciliação e mediação foram solucionados por meio do diálogo entre as partes. Disponível em:< <https://www.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=18897>>. Acesso em: 25 fev. 22

FILHO, Georgenor de Sousa Franco. A revolução industrial e o direito 5.0. **Revista de Direito doTrabalho,** vol. 213, 2020.

FILHO, Humberto Chiesi. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D´Plácido, 2021.

FISS, Owen. Um Novo Processo Civil: estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: **Revista dos Tribunais,** 2004.

FUX, Luiz. Juízo 100% digital e a vocação da moderna atividade jurisdicional. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique Manuel; CABRAL, Trícia. **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Foco, 2021.

FUZ, Rodrigo. As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. **Revista tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021.

FREIRE, Tamara. **IBGE:** Um a cada quatro brasileiros não tem acesso à internet. agenciabrasil.ebc.com.br.2020. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2020-04/ibge-um-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>>. Acesso em: 23 jun. 2022.

GABBAY, Daniela Monteiro; COSTA, Susana Henriques da; ASPERTI, Maria Cecília Araújo. **Acesso à Justiça no Brasil:** reflexões sobre as escolhas políticas e a necessidade de construção de uma nova agenda de pesquisa. Revista Brasileira de Sociologia do Direito,[s.l.], v, 6, n. 3.,set./dez. 2019.

GAVA. Melissa Felipe. **Resolução nº 358** do CNJ é passo adiante na efetivação do acesso à Justiça. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-dez-14/melissa-gava-resolucao-358-cnj>>. Acesso em: 13 mai 2022.

GALANTER, Marc. **Justice in many Rooms:** Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. TheJournal of Legal Pluralism and Unofficial Law, 13:19, 1-47.1981.

GALANTER, Marc. **Why the "haves" come out ahead:** speculations on the limits of legal change. v. 9: 1. Law and Society Review, 1974.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. SPENGLER, Fabiana Marion. **O mediador na resolução 125/2010 do CNJ:** um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas. 1. ed. Águas de São Pedro: Livronovo, 2016.

Global Access to Justice Project: Contexto Histórico. Globalaccesstojusticeproject.com, 2022. Disponível em: <<https://glo-

balaccesstojustice.com/historical-background/?lang=pt-br>. Acesso 03 mai. 2022.

HARVARD LAW SCHOOL. **Separating the people from the Problem:** Colin Rule anda the rise of online dispute Resolution. 2020.

HERCULANO, Lenir Camimura. **Laboratório de Inovação concentra soluções tecnológicas voltadas ao PJe.** Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/laboratorio-de-inovacao-concentra-solucoes-tecnologicas-voltadas-ao-pje/>>. Acesso em 05 mai. 2022.

HILL, Flávia Pereira. Desjudicialização e acesso a justiça além dos tribunais: pela concepcao de um devido processo legal extrajudicial. **Revista Eletrônica de Direito Processual,** v. 22, n. 1, 2021.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues; SEIFERT, Priscila Leal. JUDICIÁRIO DIGITAL: o que é mito e o que é verdade sobre as barreiras tecnológicas e o acesso à justiça no Brasil. Confluências| **Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito**, v. 24, n. 1, p. 140-157, 2022.

JusPro- Quem somos. Disponível em: <<https://juspro.com.br/quem-somos/>. Acesso em 22 abr 2022.

JusPro- Contato. Disponível em: <<https://juspro.com.br/contato/>>. Acesso em: 22 abri. 2022.

JusPro- Termos de Uso. Disponível em: <<https://juspro.com.br/termos-de-uso/>>. Acesso em: 22 abr. 2022.

JÚNIOR, Sergio Luiz Stevan; LEME, Murilo Oliveira; SANTOS, Max Mauro Dias. **Indústria 4.0 –Fundamentos, perspectivas e aplicações.** São Paulo: Ed. Érica, 2018.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**. Internacional Journal of Online dispute Resolution. 2014.

KATSH, Ethan. **Online dispute resolution:** the next phase. p. 2. Lex electronic. v. 7, n. 2, 2002.Disponível em: <www.lex-electronic.org/articles/v7-2/>. Acesso em: 12 mar. 2020.

KAUTZMANN, Renata Oerle. **Plataforma "Solução Direta":** incentivo à autocomposição ou novo obstáculo aos consumidores. Disponível em: https://emporiododireito.com.br/leitura/plataforma-solucao-direta-incentivo-a-autocomposicao-ou-novo-obstaculo-aos-consumidores. Acesso em: 30 mai. 2022.

KRANS, Bart. et.al. **The Civil Justice and Covid-19.** Septentrio Reports 5. Artic University of Norway.

Latam. Disponível em: <<https://www.latamairlines.com/br/pt/legal/condicoes-do-contrato-de-transporte>. Acesso em: 22 abr 2022.

LEVY, Pierre**. As Tecnologias da Inteligência:** o futuro do pensamento na era da informática. Tradução Carlos Irineu da Costa. 2ª ed. Rio de Janeiro. Ed. 34, 2000.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito**. São Paulo: Ed. RT, 2009.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas. 2. Ed.Ver. Atual. E amp. São Paulo: **Revista dos Tribunais,** 2015.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformados sobre o conceito e a prática do acesso à justiça (Online Dispute Resolution (Odr): From E-Commerce to Its Transformative Effect on the Concept and Practice of Access to Justice). **Revista de Direito e as Novas Tecnologias,** v. 5, 2019.

Mediação Digital. Disponível em: << https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>>. Acesso em: 20 abr.2022.

MENKEL-MEADOW, Carrie. **Peace and a Justice**: Notes on the Evolution anda Purposes of Legal Processes. Inaugural Lecture of the A.B. Chettle, Jr. Chair in Dispute Resolution and Civil Procedure.Georgetown University Law Center, Washington, D.C., Apr.25, 2005. 94 Geo. L.J.

MCGINNIS, John; PEARCE, Russel. **The great disruption:** how machine intelligence will transform the role of lawyers in the delivery of legal services. Fordham Law Review, 2014. v. 82.

Missão e Objetivo. Disponível em: << https://ab2l.org.br/ecossistema/missao-e-objetivos/>>. Acesso em: 19 abr. 2022.

Modeller. Disponível em:<< https://www.smartsettle.com/smartsettle-modeller>>. Acesso em: 06 mai. 2022.

MOL. **Solução online para gestão, prevenção e resolução de conflitos.** Disponível em: <<https://www.mediacaonline.com/>>. Acesso em: 21 abr. 2022.

MOL- **Empresas**. Disponível em: <<https://www.mediacaonline.com/empresas>>. Acesso em: 21 abr.2022.

MOL- **Política de Privacidade.** Disponível em: <<https://www.mediacaonline.com/politica-de- privacidade>>. Acesso em: 21 abr. 2022.

Mediação Online. Disponível em: <<https://www.mediacaonline.com/poder-publico>>. Acesso em: 21 abr. 2022.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. **Revista Direito GV**, v. 17, 2021.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor:** direito material e processual. 5. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense. 2020.p.1009.

NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. **Manual da justiça digital.** Compreendendo a Online Dispute Resolution e os Tribunais Online. Salvador: Juspodivm, 2022.

NUNES, Dierle. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo** | vol. 314/2021 | p. 395 - 425 | Abr / 2021 DTR\2021\3403

ONU. **Declaração universal dos Direitos Humanos,** 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 23 jan.2022.

ONU. Disponível em: <<Especialista da ONU exige impulso urgente para direitos online em meio à censura desenfreada do Estado | OHCHR>>. Acesso em: 31 mai. 2022.

PAPPAS, Brian A. **Online Court:** online dispute resolution and the future os small claims. UCLA Journal of Law & Technology, V. 12, Issue 2, p. 16-21, 2008. Disponível em: << http://www.lawtechjournal.com/home/articles/79/>>. Acesso em: 28 nov. 2016

PASSOS, José Joaquim Calmon de. **Direito, poder, justiça e processo**. Rio de Janeiro: Forense.2000.

PASCHOAL, T. **Acesso à justiça, tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia.** L.Fux, H, Ávila & TNX Cabral (org.). Tecnologia e justiça multiportas, p. 131-142, 2021.

PEREIRA, Julia Lafayette. **Implicações do discurso eficientista neoliberal no movimento de ampliação do acesso à justiça:** a experiência dos Juizados Especiais Federais. 2013.

PIMENTEL, Alexandre Freire; MEDEIROS, Pablo. Diagnóstico empírico sobre a inclusão digital dos vulneráveis cibernéticos no sistema de processo eletrônico (PJe). **Revista Brasileira de Direito Processual – RBDPro,** Belo Horizonte, ano 25, n. 100, p. 16, out/dez.2017.

Plataforma IAcordo. Disponível em: <<https://plataforma.iacordo.com.br/images/termo-uso.html>>. Acesso em: 22 abr. 2022.

Presidente Bolsonaro sanciona lei que reduz encargos de antenas de internet por satélite. A medida visa expandir o acesso à internet em banda larga via satélite no território nacional, atingindo a população residente em áreas rurais, remotas ou geograficamente não contempladas. Junho. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-pla-

nalto/noticias/2021/06/presidente-sanciona-lei-que-reduz-taxas-para-servicos-de-banda-larga-via-satelite>. Acesso em: 09 jun. 2022.

PJE Implantado. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/processo-judicial-eletronico-pje/implantacao-do-pje/. Acesso em 05 mai. 2022.

Princípios Éticos para a Iniciativa ODR. Disponível em: <<https://odr.info/ethics-and-odr/>>. Acesso em 18 mai. 2022.

Portal Informativo Planos Econômicos. Pagamento da Poupança, 2018. Disponível em: <<https://www.pagamentodapoupanca.com.br/>>. Acesso em: 05 mai. 2022.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **The New New Courts.** Amer. UL Ver. 165-215. 2017.

Relatório. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-1ano-fux-arte-v21092021-web.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2022.

Receita Federal. Disponível: em: < <http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Comprovante.asp>. Acesso em: 21 abr. 2022.

Recuperação Judicial. Disponível em: <<https://recuperacaojudicialoi.com.br/>>. Acesso em 05 mai.2022.

Registrar Reclamação. Disponível em: <<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao>>. Acesso em: 21 abri. 2020.

Resolvvi- **Como Funciona**. Informações disponíveis em: <https://www.resolvvi.com/como-funciona>. Acesso em: 21 abr. 2022.

Resolvvi- **Política de Privacidade**. Informações disponíveis em: <https://www.resolvvi.com/politica- de-privacidade>. Acesso em: 21 abr 2022.

Reclamação de passageiro contra empresas aéreas. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor>>. Acesso em: 21 abri 2022.

RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; MACHADO. José Alberto Oliveira de Paula. **Acesso à justiça e a defensoria pública na américa latina:** Democratização de direitos como desenvolvimento.Direito e Desenvolvimento, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 89-106. Disponível em: <<https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/413>>. Acesso em: 25 mai.2021.

ROSA, Camila. SPALER, Mayara Guibor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, Ano 3 - Número 3 - Dezembro de 2018.

RULE, Colin**. Online Dispute Resolution for business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, (101),55- 66, 2014. Disponível em: Acesso em: 27 mai. 2022

SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. **Revista de processo.** Vol. 277/22018, p. 541-561, mar. 2018.

SALES, Ana Débora Rocha; COUTINHO, Carlos Marden Cabral; PARAISO, Leticia Vasconcelos. **Inteligência Artificial e Decisão Judicial:** (Im) Possibilidade do Uso de Máquinas no Processo de Tomada de Decisão. Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça, v. 7, n. 1, p. 34-54,2021.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez Editora, 2008.

SANTOS, Boaventura Souza. Introdução à sociologia da administração da justiça. In: FARIA, José Eduardo. **Direito e justiça**. São Paulo: Ática, 1989.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais:** uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

SELA, Ayelet. **E-nudging Justice:** The Role of Digital Choice Architecture in Oline Courts. Journal of Dispute Resolution. 2019.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Companhia das Letras. Edição do Kindle..

Setor de telecom paga mais de R$ 60 bilhões em tributos em 2020. Disponível em: <https://conexis.org.br/setor-de-telecom-paga-mais-de-r--60-bilhoes-em-tributos-em-2020/>. Acesso em: 09 jun 2022.

SIQUEIRA, Dirceu; KASSEM Jamile; BALDASI, Marcos. MEDIAÇÃO DIGITAL COMO PROTEÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. **Revista Argumentum** – RA, Marília/SP, V. 22, N. 1, p. 321-341, Jan.-Abr. 2021.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henriqueta Fernanda CAF. ACESSOÀ JUSTIÇA EM TEMPOS DE PANDEMIA E OS REFLEXOS NOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. **RFD-Revista da Faculdade de Direito da UERJ,** n. 38, p. 25-41, 2020.

SOUZA, Washington Peluso Albino de. **Primeiras linhas de direito econômico.** São Paulo. LTr,2005.

SOUZA. Carlos Magno Alves de. Acessibilidade digital em tempos de pandemia: um direito fundamental. **Revista Direitos Fundamentais e Alteridade**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 143-160, jul-dez, 2020. Disponível em:<https://cadernosdoceas.ucsal.br/index.php/direitosfundamentaisealteridade/article/view/783&g:>. Acesso em: 23 jan.2022

SOURDIN, Tania; LI, Bin; BURKE, Tony. Just. **Quick and Cheap?** Civil Dispute Resolution and Technology. Macquarie Law Journal, 2019.

SUPERINTERESSANTE. **A insustentável lerdeza do nosso Judiciário**. Disponível em: <<https://super.abril.com.br/sociedade/a-insustentavel--lerdeza-do-nosso-judiciario/>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and The Future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TJ\AL. **Parceria entre TJ e empresa vai possibilitar resolução de conflitos por aplicativo Ferramenta permitirá que os usuários façam acordos judiciais ou extrajudiciais em negociações celebradas de forma virtual.** Disponível em: <<http://www.esmal.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=17343>>. Acesso em: 21 abr 2022.

TJ\AL**. Metade das audiências no Cejusc do Fórum de Maceió já é virtual**. Em 2021, setor promoveu 1.928 audiências nesse formato; média de acordos chegou a 70%. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=19183>. Acesso em: 28nov. 2016

TJAL. **Institui nova política para proteção de dados pessoais.** Medida estabelece princípios e normas que devem nortear o tratamento das informações e assegurar a privacidade dos titulares. Disponível em: <<https://www.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia&not=19100>>. Acesso em: 04 jun 2022.

TJ\RS. **Informações sobre a parceria disponíveis no site do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.** Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/projeto-solucao-direta-consumidor/ ehttps://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/solucao-direta-consumidor-auxilia-clientes-a-resolver-conflitos-de-forma-rapida-5/>. Acesso em: 25 de maio de 2022.

TJDFT. **INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS FACILITA CONCILIAÇÃO EM QUESTÕES DE CONSUMO NO TJDFT**. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/novembro/integracao-de-sistemas-facilita-conciliacao-em-questoes-de-consumo-no-tjdft>>. Acesso em: 28 jun 2022.

TENENBLAT, Fábio. Limitar o acesso ao poder judiciário para ampliar o acesso à justiça. **Revista CEJ,** v. 15, n. 52, 2011.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil.** Rio de Janeiro: Forense, 2020.

THE NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION. Ethical Principles for ODR initiative. Disponível em: <<https://odr.info/ethics-and-odr/>>. Acesso em: 17 mai 2022.

TRF\2. **1 mutirão de conciliação virtual da Justiça Federal da 2ª Região atinge 98,13% de acordos.** Justiça Federal Tribunal Regional Federal da 2ª Região, 2020. Disponível em: <<https://www10.trf2.jus.br/portal/1o-mutirao-de-conciliacao-virtual-da-justica-federal-da-2a-regiao-atinge-9813-de-acordos/&gt>. Acesso em: 05 mai. 2022.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/**EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

UNITED NATIONS. UNCITRAL – **Commission on International Trade Law**. Technical Notes on Online Dispute Resolution. New York, 2017,

ZUBOFF, Shoshana. **Big Other:** surveillance capitalism and the prospects of an information civilazation. Journal of Information Technology, v.30,2015.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: **Revista de Processo.** 2011.

WERNECK, Isadora. Online dispute resolution (ODR) e a (des) necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. In NUNES, Dierle; et al (orgs). **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: Juspodium, 2020.

WING, Leah. **Ethical Principles for Online Dispute Resolution**. International Journal on Online Dispute Resolution, 2016.

WUNSCH-VINCENT, S.; VICKERY, G. **Directorate For Science, Technology and Industry Committee for Information, Computer and Communications** Policy. Organisation for Economic Co-operation and Development April,

v. 12, 2007. Disponível em:< <https://www.oecd.org/digital/broadband/27128723.pdf>>. Acesso em 21 nov. 2021.

Este livro foi diagramado na tipografia
Proxima Nova, em 2025.