

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
FACULDADE NACIONAL DE DIREITO

**AVANÇO TECNOLÓGICO E O USO DAS ODRS PARA PROMOÇÃO DOS
MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIA**

Rafael dos Santos Ribeiro da Silva

RIO DE JANEIRO
2022

Rafael dos Santos Ribeiro da Silva

**AVANÇO TECNOLÓGICO E O USO DAS ODRS PARA PROMOÇÃO DOS
MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIA**

Projeto de monografia referente ao Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à Faculdade Nacional de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito

Orientador: Prof. Haroldo de Araujo
Lourenço da Silva

Palavras-chave:

RIO DE JANEIRO
2022

Rafael dos Santos Ribeiro da Silva

**AVANÇO TECNOLÓGICO E O USO DAS ODRS PARA PROMOÇÃO DOS
MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIA**

Projeto de monografia referente ao Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à Faculdade Nacional de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito

Orientador: Prof. Haroldo de Araujo
Lourenço da Silva

Data da Aprovação: 13/07/2022

Banca Examinadora:

Prof. Orientador Haroldo de Araujo Lourenço da Silva

Membro da Banca Prof. Bruno Garcia Redondo

Membro da Banca Prof. Guilherme Kronenberg Hartmann

RIO DE JANEIRO
2022

CIP - Catalogação na Publicação

d722a da Silva, Rafael dos Santos Ribeiro
Avanço Tecnológico e o uso das ODRS para Promoção
dos Métodos Adequados de Solução de Controvérsia /
Rafael dos Santos Ribeiro da Silva. -- Rio de
Janeiro, 2022.
57 f.

Orientador: Haroldo de Araujo Lourenço da Silva.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade
Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2022.

1. Poder Judiciário. 2. Justiça Multiportas. 3.
Meios adequados de Solução de Conflitos. 4. Meios de
Resolução de Conflitos Online. 5. Design de Sistema
de Disputas. I. da Silva, Haroldo de Araujo
Lourenço, ~~orient.~~ II. Título.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UFRJ com os dados fornecidos
pelo(a) autor(a), sob a responsabilidade de Miguel Romeu Amorim Neto - CRB-
7/6283.

A Deus, primeiramente, que permitiu a minha chegada até aqui. Aos meus pais e amigos, que tornaram o caminho mais leve e agradável.

Agradecimentos

Quando entrei na gloriosa Faculdade Nacional de Direito, não imaginava que seriam 5 anos – agora 6 – tão conturbados. Logo no início da faculdade, precisei passar por uma cirurgia de emergência, e fui diagnosticado com a doença de crohn, uma doença autoimune e sem cura. Consegui completar este semestre com muita luta, e achava que tinha passado pelo maior problema da graduação. Até a chegada da Covid-19. Precisei voltar para casa – estava dividindo apartamento com um amigo de estágio – e, devido à minha doença, fiz mais que uma simples quarentena, saindo poucas vezes de casa. Estava indeciso sobre minha carreira, sobre a faculdade e sobre a minha vida...

Hoje, olhando para tudo que passei, sou muito agradecido a Deus por tudo que Ele realizou em minha vida. Cada momento difícil que enfrentei durante a graduação foi seguido por uma conquista.

Agradeço a cada amigo que caminhou ao meu lado durante a faculdade, desde os que não tenho mais contato aos que levarei para o resto da vida. Sem vocês, a jornada não seria apenas mais difícil, mas também seria monótona, chata e sem vida. Espero poder ter feito a diferença em suas jornadas, assim como fizeram na minha.

Agradeço aos meus chefes – antigos e atuais –, gestores e colegas de trabalho que sempre me incentivaram a ser a minha melhor versão, mesmo quando eu não acreditava.

Agradeço aos professores que foram o exemplo e modelo do que eu gostaria de ser no futuro. Foram meus guias em diversas áreas, começando lá atrás na troca do meu curso de Relações Internacionais para R.I., e terminando aqui, com minha formatura e monografia. A admiração e reconhecimento serão levados para o resto da vida.

Por fim, agradeço aos meus pais que sempre souberam que eu estaria no direito um dia – mais a minha mãe na verdade. A faculdade é apenas parte do que conquistei por causa deles, que não mediram esforços para garantir que eu tivesse o melhor ensino possível. Vocês conseguiram!

Resumo

O Poder Judiciário atuou, ao longo dos anos, com uma solução única para problemas distintos, através da decisão jurisdicional comumente conhecida como sentença. Com o advento de legislações específicas prevendo o uso de métodos consensuais de solução de litígios, aliada ao extensivo uso do processo eletrônico e algumas ferramentas online, a prestação jurisdicional tomou novos rumos na forma como lida com as controvérsias recebidas pelo Sistema Judiciário. Contudo, ainda há muito o que se aprender com a experiência de uso da *online dispute resolution* (ODR) pelo setor privado, com o sucesso das *alternative dispute resolution* (ADR) nas controvérsias provenientes das plataformas de *e-commerce* e com a expansão do uso do Design de Sistema de Disputas para atender conflitos específicos. O próximo passo para uma solução eficiente e de baixo custo, visando um maior acesso à justiça com o uso das ADRs, é através da integração das ODRs ao Poder Judiciário. O objetivo do presente artigo é mostrar a graduação mudança de paradigma do monopólio da solução litigiosa, para uma justiça multiportas consensual, com amplo uso das ADRs, e como a tecnologia e a internet podem auxiliar para uma melhor difusão e eficiência dos métodos consensuais de solução de conflitos, dentro e fora do Poder Judiciário.

Palavras-Chave: Poder Judiciário, Justiça Multiportas. Acesso à justiça, Meios adequados de Solução de Conflitos, Meios de Resolução de Conflitos Online. Design de Sistema de Disputas.

Abstract

The Judiciary has operated, over the years, with a single solution for different problems, through the jurisdictional decision commonly known as sentence. With the advent of specific legislation providing for the use of consensual methods of dispute resolution, coupled with the extensive use of the electronic process and some online tools, the judiciary has taken new directions in the way it handles controversies received by the Judicial System. However, there is still much to be learned from the experience of online dispute resolution (ODR) by the private sector, the success of alternative dispute resolution (ADR) in disputes arising from e-commerce platforms, and the expansion of the use of Dispute System Design to address specific conflicts. The next step for an efficient and low-cost solution, aiming at greater access to justice with the use of ADR, is through the integration of ODR with the Judiciary. The objective of this article is to demonstrate the gradual paradigm shift from the monopoly of the litigious solution to a multi-door consensual justice, with extensive use of ADR, and how technology and the internet can provide a better dissemination and efficiency of alternative dispute resolution, both inside and outside the Judiciary.

Keywords: Judiciary, Multi-door Justice, Justice Access, Alternative Dispute Resolution, Online Dispute Resolution, Dispute System Design.

SUMÁRIO

Capítulo I - Avanço tecnológico e a cultura do consenso através das ADRs	9
Introdução	9
1. Poder Judiciário e a cultura da litigiosidade	10
1.1 O Poder Judiciário em números: O início de uma mudança?	11
1.2 Uma transição para a cultura do consenso	14
1.3 ADRs: Os Métodos Adequados de Solução de Controvérsia	16
1.3.1 Negociação	17
1.3.2 Conciliação	18
1.3.3 Mediação	19
1.3.4 Arbitragem	21
1.4 Justiça multiportas e a possibilidade de uso das ODRs	22
1.5 ODRs e suas aplicações	24
1.6 A relação das ADRS com as ODRS	27
Capítulo II - Avanço tecnológico e métodos adequados de solução de controvérsia: Incorporação das ODRs ao Poder Judiciário	30
2. O Poder Judiciário e a Covid-19 – O “descobrimento” das ODRs	30
2.1 O Poder Judiciário e a integração das ODRs	33
2.2 ODR e a promoção de acesso à justiça	37
2.3 Redução de custos de transação pela ODR	39
2.4 ODR e IA	41
2.4.1 ODR e IA – Introdução no Poder Judiciário através da ODR	44
Capítulo III - Avanço tecnológico e o uso das ODRs: Eficácia para solução de crises através do design de sistemas de resolução de disputas (DSD)	47
3. ODR e Design de Sistema de Disputas (“DSD”)	47
3.1 Leading case Brasileiro: Voo TAM 3054 e a Câmara de Indenização 3054	49
3.2 A experiência de Brumadinho e a implementação da ODR	52
Conclusão	54
Referências Bibliográficas	56

Capítulo I - Avanço tecnológico e a cultura do consenso através das ADRs

Introdução

Ao longo dos anos, o Poder Judiciário se tornou uma megaestrutura que se assemelha a um buraco negro. Todo conflito que precisa de uma solução é puxado pelo campo gravitacional do litígio, e os mais variados problemas do dia a dia são tragados para um único ponto, em que predomina um único resultado: A sentença!

Atualmente, esta ideia está sendo transformada gradualmente, com a introdução de diversos métodos adequados de solução de controvérsia (“ADR”) que flexibilizam o monopólio da decisão judicial, sendo os mais comumente usados: negociação, conciliação, mediação e arbitragem.

No meio privado, as ADRs já são utilizadas a muito tempo, com o auxílio de diversas ferramentas online (“ODR”) que auxiliam as partes a chegar em um acordo de forma mais eficiente e com menos custos.

Na presente monografia, foi utilizado o método sociológico-jurídico-teórico, visando compreender como a litigiosidade foi impregnada na sociedade brasileira e como as ADRs ajudaram na transição para uma “cultura do consenso”. Depois, vemos como o avanço dos mecanismos de solução de controvérsia proporcionou uma nova forma de lidar com as disputas, e de que maneira a Covid-19 impulsionou a implementação destes mecanismos.

Com o auxílio da pesquisa exploratória (GIL, 2008, p. 27), foram analisadas diversas obras, com vasta pesquisa doutrinária/bibliográfica sobre o tema, visando proporcionar uma visão geral sobre a temática abordada.

Dessa forma a presente monografia pretende analisar os avanços tecnológicos já realizados e que ainda podem ser implementados, com os diversos mecanismos que utilizam as ADRs, e como a tecnologia proporcionou uma transição mais célere dentro e fora do Poder Judiciário.

Os benefícios gerados pela utilização extensiva da ODR também são abordados, demonstrado as vantagens de sua implementação, além de como novas ferramentas, como a inteligência artificial (IA), podem colaborar para uma melhor resolução de disputa.

1. Poder Judiciário e a cultura da litigiosidade

A resolução de conflitos é, majoritariamente, atribuída aos órgãos do Poder Judiciário que possuem o monopólio da Jurisdição, conforme atribuição do Estado. E dentro do exercício dessa Jurisdição, a ideia de que todo conflito jurídico, independentemente de sua natureza, precisa ser judicializado, foi se tornando cada vez mais impregnada em nossa sociedade. Prevaleceu a lógica que uma das partes sairá vencedora e a outra, perdedora¹.

Esta litigiosidade se tornou parte principal da tradição brasileira, o que acaba afastando as pessoas do caminho natural da negociação e conduzindo o destino dos problemas privados ao Estado².

Assim, a chamada “cultura do litígio” foi sendo estabelecida, em que qualquer desentendimento, por menor que seja, precisa ser resolvido por um terceiro, através de uma dinâmica que retira das partes seu poder de influência e consagra a sentença como o único meio correto para resolução dos conflitos existentes.

Spengler e Spengler Neto (2016, p. 17) abordam de forma mais detalhada essa diferenciação entre a decisão judicial e os demais métodos consensuais de solução de controvérsia:

De uma forma geral, se foge da possibilidade de realizar um acordo ou aceitar qualquer outro meio consensual de solucionar os conflitos, pois se considera esta uma solução de segunda classe. A melhor decisão, aquela digna de ser considerada correta para qualquer litígio, deve ser proferida pelo juiz. Além disso, a maioria dos litigantes não aceita a decisão do juiz singular como definitiva e recorre às instâncias superiores para reanalisar seu caso, o que acaba superlotando os órgãos do Judiciário.

A formação acadêmica dos futuros operadores do direito também é peça chave para fortalecer a ideia da cultura da sentença, onde a solução contenciosa, através de uma decisão adjudicada, parecer ser a única opção para todos os casos. Conforme leciona o professor Watanabe (2007, p. 6-7):

¹ DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi; DA SILVA, Rafael Peteffi. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 21, n. 1, 2020, p. 396

² TARTUCE, Fernanda, Mediação nos conflitos civis – 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018. p. 70

Toda ênfase é dada à solução dos conflitos por meio de processo judicial, onde é proferida uma sentença, que constitui a solução imperativa dada pelo juiz como representante do Estado (...). Disso tudo nasceu a chamada cultura da sentença, que se consolida assustadoramente. Os juízes preferem proferir sentença ao invés de tentar conciliar as partes para a obtenção da solução amigável dos conflitos. Sentenciar, em muitos casos, é mais fácil e mais cômodo do que pacificar os litigantes e obter, por via de consequência, a solução dos conflitos.

E apesar do elevado grau de litigiosidade da sociedade moderna, esta se mostra insatisfeita com o serviço público de justiça, que não atende adequadamente às suas necessidades³. E mesmo assim, milhões de processos são recebidos e julgados por nossos juízes todo ano.

Isso porque existe uma verdadeira “síndrome de litigiosidade” em nossa sociedade atual. Ao mesmo tempo em que a tecnologia permitiu um maior acesso à informação e conhecimento dos indivíduos sobre seus direitos cívicos, houve uma redução da capacidade de diálogo na sociedade contemporânea, gerando “uma ampla disposição de não mais se resignar ante as injustiças, o que acarreta um maior acesso às cortes estatais para questionar atos lesivos”⁴.

Isso é reflexo não apenas da forte dependência das pessoas ao Estado, ou da busca pelo pronunciamento estatal em virtude de sua força e autoridade. Também passa pelo comodismo daqueles que preferem entregar na mão do juiz a solução de um conflito.

Enquanto isso, o buraco negro chamado Judiciário parece se alimentar sem fim de cada um dos inúmeros processos recebidos. Contudo, ao longo dos anos, parece que alguns rivais apareceram para atrapalhar este processo quase infinito, e os números demonstram isso.

1.1 O Poder Judiciário em números: O início de uma mudança?

³ DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi; DA SILVA, Rafael Peteffi. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 21, n. 1, 2020, p. 397

⁴ TARTUCE, Fernanda, Mediação nos conflitos civis – 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018, p. 26

Esta cultura da sentença acabou por abarrotar o Judiciário com uma enorme “onda” de processos, o que acarretou a denominada “crise da justiça”, reforçada pelos números oficiais do CNJ⁵.

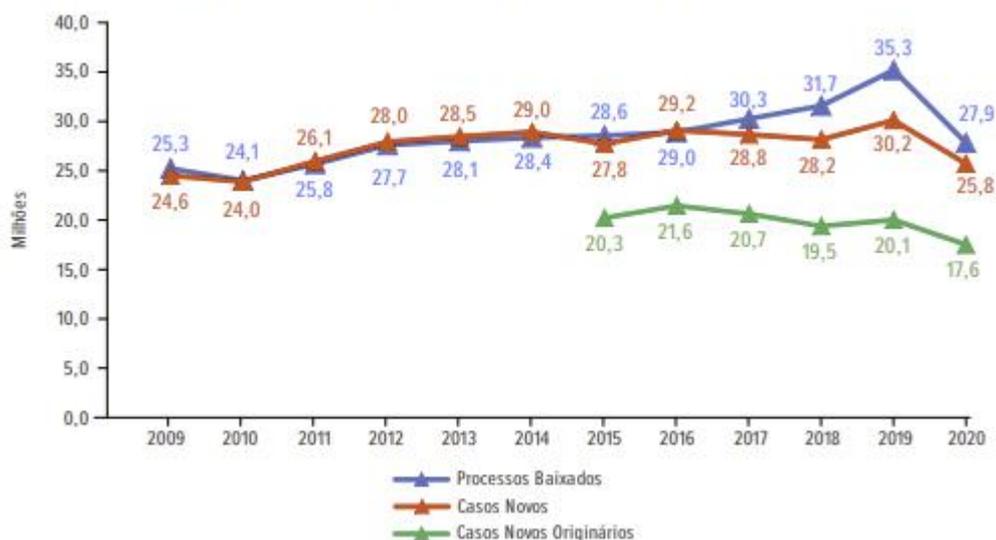
Conforme o relatório mais atualizado disponibilizado pelo CNJ, o Poder Judiciário finalizou o ano de 2020 com 75,4 milhões de processos em tramitação. Em média, a cada grupo de 100.000 habitantes, 10.675 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2020. Ou seja, 1 pessoa em cada 10 ingressou com uma ação.

Apesar do grande número, foi constatada na série histórica a maior redução do acervo de processos pendentes, com a redução de cerca de dois milhões de processos, confirmando a contínua tendência de baixa desde 2017. Também houve uma diminuição de 12,5% no número de ações originárias em 2020, isto é, as ações judiciais ajuizadas pela primeira vez em 2020

As despesas totais do Poder Judiciário no ano de 2020, aponta uma diminuição de 4,5% em relação ao ano de 2019. Mesmo assim, as despesas ainda representam um valor vultoso, maior que R\$ 100 Bilhões de reais (R\$ 100.067.753.052).

Importante notar que apesar da hegemonia do Poder Judiciário para a solução de conflitos, há uma diminuição no número de processos ajuizados e em tramitação, conforme gráfico abaixo.

Figura 53 - Série histórica dos casos novos e processos baixados

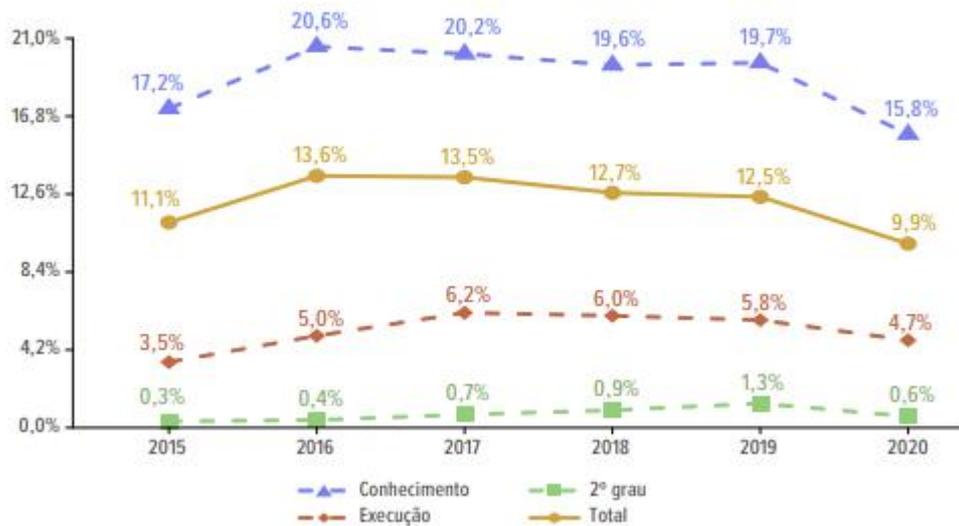


⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em número 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>> Acesso em: 05 fev. 2022

Evidente que não devemos ignorar o impacto causado pela Covid-19 nos números apresentados. Contudo o maior impacto não foi nas decisões proferidas, mas sim nas conciliações realizadas.

Apesar do número de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) ter quadruplicado em 6 anos, contando com 1.382 CEJUSCs instalados na Justiça Estadual, o número de sentenças homologatórias de acordo diminuiu 18,8% neste mesmo período. Se considerarmos apenas o ano anterior, a diminuição é de 37,1%, o que demonstra o impacto que a Covid-19 gerou devido à dificuldade de realização de procedimento de conciliação e mediação presenciais.

Figura 133 - Série histórica do Índice de Conciliação



Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

Aqui vale um pequeno parêntese. O próprio Judiciário, impulsionado pela pandemia, criou o “Programa Justiça 4.0 – Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos” responsável por ampliar o acesso à justiça através da criação do Juízo 100% Digital, do Balcão Virtual, da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ). Isso demonstra como a tecnologia e as ODRs, que serão vistas mais à frente, são ferramentas essenciais para o futuro não apenas dos Métodos Adequados de Solução de Controvérsia, como para auxílio do próprio Poder Judiciário.

Considerando que o impacto das ADRs, na figura da mediação e conciliação no judiciário, ainda não se mostra suficiente para rivalizar as sentenças proferidas, por que considerar uma mudança na forma como os processos são julgados?

Aqui, a resposta não está apenas na ascensão dos métodos consensuais, mas na decadência gradual da cultura do litígio.

1.2 Uma transição para a cultura do consenso

O estímulo dado para as ADRs é bem evidente. Em 2010, o CNJ instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, por meio da Resolução nº 125/2010, introduzindo um sistema de incentivo a utilização dos métodos consensuais de administração judicial dos conflitos, com destaque à mediação e à conciliação⁶. Além de buscar uma reforma na organização judiciária, a resolução teve por finalidade fomentar a chamada cultura do consenso.

Vale lembrar que, assim como ocorreu na Justiça Estadual, onde setores de conciliação já existiam antes da Resolução nº 125/2010 do CNJ, na Justiça Federal, os meios consensuais também já estavam presentes antes da Resolução, embora esta tenha sido um marco relevante em termos de institucionalização das práticas de conciliação e mediação em âmbito nacional.⁷

Em 2015, a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, que instituiu um novo Código de Processo Civil, reforçou este modelo consensual, agregando à tutela tradicional os institutos da mediação e da conciliação⁸. Não por acaso o nosso Código de Processo Civil introduziu um eixo central de pacificação de conflitos em harmonia com outros sistemas de extinção de litígios que não se encontram diretamente previstos no Código. Também foi editada, no mesmo ano, a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), dispondo sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos.

Contudo, o que ocorre ao longo dos anos não é apenas o aumento do uso e legitimidade das ADRs, mas também um questionamento em relação a capacidade

⁶ DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Sterzi; DA SILVA, Rafael Peteffi. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 21, n. 1, 2020, p. 394

⁷ Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal / Bruno Takahashi ... [et al.]. – Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019, p. 18

⁸ DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Sterzi; DA SILVA, Rafael Peteffi. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 21, n. 1, 2020, p. 395

do Judiciário de se apresentar como instância legítima na solução de conflitos que surgem nas diversas áreas do direito.

A crise no sistema de Justiça não é um fenômeno recente. Por isso, a “legitimidade do Judiciário vem sendo questionada desde o início da década de 1980, no que diz respeito à sua eficiência, tanto do ponto de vista do tempo de resposta quanto da burocratização de seus serviços”⁹.

Conforme o Relatório sobre o Índice de Confiança da Justiça no Brasil (ICJ Brasil), os indicadores mostram que, historicamente, apesar da percepção de confiança em relação ao Poder Judiciário ser baixa, há uma alta predisposição para recorrer à Justiça para solucionar seus conflitos¹⁰. E mesmo com esta predisposição, os próprios entrevistados reconhecem que o Judiciário é lento, caro, e, uma informação que muitas vezes passa despercebida, difícil de usar.

E os entrevistados não estão errados. O percentual de casos solucionados com a concessão de Assistência Judiciária Gratuita foi de apenas 27,3% no ano de 2020, e a Média de tempo entre o protocolo da petição inicial e a baixa do processo é de 3 anos e 6 meses.

Além disso, o ICJ Brasil 2021 indica que as pessoas se mostraram menos dispostas a recorrer à Justiça para solucionar seus conflitos. A população utiliza o processo judicial muito mais em razão de um costume sedimentado ou de uma necessidade do que, propriamente, de confiabilidade ou de reconhecimento do Poder Judiciário.

Por isso há um movimento de transição da cultura da sentença, para a cultura do consenso, em que a decisão que antes era imposta por um terceiro, na figura do juiz, retorna para os próprios interessados. Isso gera maior credibilidade tanto no processo em torno da tomada de decisão, quanto na própria decisão em si, porque cada parte participou para a construção deste resultado¹¹. Desta forma, o velho paradigma da justiça adversarial vem perdendo sua força.

⁹ RAMOS, Luciana de Oliveira; CUNHA, Luciana Gross; OLIVEIRA, Fabiana Luci de. SAMPAIO, Joelson de Oliveira. Relatório ICJBrasil, 2021. São Paulo: FGV Direito SP, p. 3. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/10438/30922>> Acesso em: 12 fev. 2022.

¹⁰ Ibid., p. 10

¹¹ DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi; DA SILVA, Rafael Peteffi. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 21, n. 1, 2020, p. 400

Assim, as ADRs surgem como meio legítimo, célere e econômico, em que as partes são protagonistas na construção da decisão. Como ensina Da Silva et al. (2020, p. 409), “O novo paradigma deixa de ser o ‘ganhar-perder’ próprio da cultura da sentença, e passa a ter destaque o ‘ganhar-ganhar’ que se coaduna com os ideais da cultura do consenso”.

Mas afinal, se não temos mais um único modo de solucionar os conflitos, como escolher entre as novas opções consensuais disponíveis?

1.3 ADRs: Os Métodos Adequados de Solução de Controvérsia

Tradicionalmente, a busca da solução final acaba se resumindo a resolver apenas a crise jurídica. Entretanto, acaba por deixar em aberto impasses de outras naturezas que não são resolvidos em conjunto com a sentença. Assim, a tendência é que algumas destas situações retornem em um momento futuro, e talvez piores que antes.

Ocorre que “a demora na prestação jurisdicional devido ao alto volume de demandas e a falta de utilização de mecanismos adequados para solucioná-las com maior eficiência tornam-se um problema crônico de nossa sociedade”¹². Com a prevalência da sentença como uma única solução para vários problemas distintos, o Judiciário opera uma verdadeira linha de produção para dar conta dos milhões de processos recebidos anualmente.

Spengler e Spengler Neto (2016, p. 18) explicam quanto à consequência deste processo acelerado de produção de sentenças:

(...) essa produção em massa tornou a função jurisdicional ineficaz em termos de qualidade, visto que muitas vezes processos são sentenciados sem nenhuma audiência na qual as partes possam expor seus interesses e argumentos, tornando-se um processo finalizado para o Judiciário, mas sem a efetiva solução do conflito para as partes devido à falta de análise aprofundada das particularidades do conflito.

Neste contexto, se prestigia cada vez mais as ADRs (Alternative Dispute Resolution), também denominadas “meios alternativos de resolução de controvérsias”

¹² FALECK, Diego. Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Editora Lumen Juris, 2018. p. 27

(MASCs) ou “meios extrajudiciais de resolução de controvérsias” (MESCs). Assim, um conflito não solucionado entre pessoas pode ser resolvido por outras vias que não a adjudicada oferecida pelo Estado-Juiz.

A criação, pelos tribunais, de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) é um ótimo exemplo de como as ADRs estão sendo desenvolvidas. Incube aos núcleos o dever de instalar os CEJUSCs, que proporcionam estrutura para amparar os procedimentos autocompositivos, conforme art. 8º da Resolução 125/2010; art. 24 da Lei de Mediação e artigo 165 do CPC¹³.

Importante ressaltar que não existe uma modalidade de ADR mais indicada que a outra para algum tipo de conflito. Apesar de muitas vezes um método já ser consagrado em alguma área, como a mediação no direito de família ou a arbitragem em disputas empresariais, isso não significa que tais métodos não cabem em mais nenhum outro ramo do direito¹⁴. Todos devem ser analisados conforme o caso concreto e sem restringir sua possível atuação em cada caso.

Antes de adentrar em algumas das ADRs, apenas deixo um breve comentário em relação à Autotutela. Apesar de também estar fora do escopo do Estado-Juiz, a resolução do conflito por sua própria força não há de ser abordada aqui. Violência para satisfazer uma “justiça privada” é a indicação do fracasso do Estado em oferecer opções para solução dos conflitos.

1.3.1 Negociação

A negociação pode ser entendida como “a comunicação estabelecida diretamente pelos envolvidos, com avanços e retrocessos, em busca de um acordo; trata-se do mais fluido, básico e elementar meio de resolver controvérsias, sendo também o menos custoso”¹⁵.

¹³ BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Sistema de Justiça Multiportas: A Garantia do Acesso ao Judiciário em Tempos de Pandemia da Covid-19 In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 149-150

¹⁴ LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada In: Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 84

¹⁵ TARTUCE, Fernanda, Mediação nos conflitos civis – 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018, p. 49

Pela negociação, os sujeitos em conflito podem, sem a intervenção de outrem, alcançar uma solução para o assunto suscitado, comunicando-se entre si e expondo seus benefícios¹⁶. A negociação também pode ser conduzida por um facilitador ou negociador. Costuma ser utilizada antes da efetiva judicialização do conflito.

Contudo, não é incomum que as partes, sozinhas, não consigam se comunicar de forma a encontrar uma resposta conjunta para resolver o litígio. Isso porque a relação entre as partes já pode ter sido danificada, ou outros fatores externos tenham gerado graves problemas de comunicação. Nessas situações, “pode ser recomendável contar com uma pessoa imparcial que contribuirá para a restauração da comunicação por meio de técnicas de mediação ou conciliação”¹⁷.

1.3.2 Conciliação

O Código de Processo Civil de 2015 (“CPC/15”) adotou um sistema multiportas de resolução de conflitos, com ênfase nos institutos da conciliação e da mediação. Agora, ao ser instaurado o processo judicial, a legislação prevê “a designação de uma audiência preliminar de conciliação ou mediação após a apresentação da petição inicial, caso seja possível a autocomposição e se não for caso se improcedência liminar”¹⁸.

Todavia, é necessário compreender que a conciliação e a mediação, embora meios autocompositivos, são institutos distintos, que apresentam significativas semelhanças e diferenças.

Na conciliação, um profissional imparcial intervém para, “mediante atividades de escuta e investigação, auxiliar os contendores a celebrar um acordo, se necessário expondo vantagens e desvantagens em suas posições e propondo saídas alternativas para a controvérsia, sem, todavia, forçar a realização do pacto”¹⁹.

¹⁶ TARTUCE, Fernanda, *Mediação nos conflitos civis* – 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018, p. 49

¹⁷ *Ibid.*, p. 53

¹⁸ DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi; DA SILVA, Rafael Peteffi. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, v. 21, n. 1, 2020, p. 400

¹⁹ TARTUCE, Fernanda, *Mediação nos conflitos civis* – 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018, p. 54

O objetivo da atuação do conciliador é alcançar um acordo que evite complicações futuras, com dispêndio de tempo e dinheiro, podendo contribuir para a formulação dele. O foco está no acordo, e o conciliador atua de forma mais ativa para direcionar as partes e o procedimento, fazendo recomendações e sugestões além de, inclusive, redigir propostas²⁰.

O conciliador pode recomendar propostas para resolução do litígio, cabendo às partes aceitar ou não, ou até mesmo ajustar a proposta recomendada. Ele possui o papel de “orientar e apontar soluções na tentativa de agilizar a obtenção do acordo e, conseqüentemente, da resolução do conflito, sem que aborde as questões intersubjetivas desencadeadoras da disputa”²¹.

O método da conciliação é mais adequado à resolução de conflitos objetivos, ou seja, aqueles onde as partes possuem um relacionamento meramente circunstancial, um vínculo esporádico²².

Conforme art. 165, §2º do CPC/15, o conciliador atuará, preferencialmente, nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes e poderá sugerir soluções para o litígio. Infelizmente a tentativa de conciliação é, muitas vezes, cumprida como mera formalidade pelo juiz, tendo em vista a “obrigatoriedade” prevista no CPC/15.

1.3.3 Mediação

O art. 1º da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), define a mediação como “meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”. Além disso, em seu parágrafo único, prevê que a mediação é “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder

²⁰ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 108

²¹ FUZETTO, Murilo Muniz; NETO, Elias Marques de Medeiros. A Audiência de Conciliação e Mediação como Importante Instrumento no Sistema Multiportas para a Garantia do Acesso à Justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 399

²² DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi; DA SILVA, Rafael Peteffi. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 21, n. 1, 2020, p. 405

decisório que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

A mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que “uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas e propiciar que elas possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas proveitosas de lidar com as disputas”²³.

Assim, este terceiro – o mediador – irá “ouvir as partes e oferecerá diferentes abordagens e enfoques para o problema, aproximando os litigantes e facilitando a composição do litígio”²⁴. Aqui, a decisão caberá às partes.

Os conflitos mais adequados à utilização da mediação são aqueles “que apresentam relações continuadas ou prévias entre as partes envolvidas, que muitas vezes possuem sentimentos que bloqueiam ou atrapalham o diálogo, dificultando a discussão sobre as reais causas de divergência”²⁵.

A mediação visa por meio do diálogo buscar a pacificação social. Além disso, busca “valorizar as partes do conflito dando a elas autonomia e responsabilizando-as pela solução do litígio para que se sintam respeitadas e aprendam a lidar com os conflitos do dia a dia”²⁶. Cabe ao mediador facilitar a comunicação e o entendimento quanto a pretensão que cada litigante tem, “visando uma composição, mas com papel menos proativo, limitando-se a aproximá-los”²⁷.

A ideia é que ela restabeleça o diálogo entre os envolvidos, de modo que eles “enxerguem, por si mesmos, outros aspectos do impasse, de modo a chegar a uma

²³ TARTUCE, Fernanda, *Mediação nos conflitos civis* – 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018, p. 56

²⁴ FUZETTO, Murilo Muniz; NETO, Elias Marques de Medeiros. *A Audiência de Conciliação e Mediação como Importante Instrumento no Sistema Multiportas para a Garantia do Acesso à Justiça* In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). *Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática*. Editora Foco, 2021, p. 398

²⁵ DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi; DA SILVA, Rafael Peteffi. *A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso*. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, v. 21, n. 1, 2020. p.405

²⁶ SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler (Ed.). *Mediação, conciliação e arbitragem: artigo por artigo: de acordo com a Lei nº 13,140/2015, Lei nº 9,307/1996, Lei nº 13,105/2015 e com a Resolução nº 125/2010 do CNJ (emendas I e II)*. FGV Editora, 2016. p. 22

²⁷ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. *Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça* In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). *Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática*. Editora Foco, 2021, p. 108

solução”²⁸. Além de ajudar as partes a pensar a controvérsia sob diferentes ângulos, tirando-as de posições preconcebidas, o mediador “visa dar objetividade ao diálogo, a incentivar os mediandos a exercitar o ouvir, o falar e o refletir, para que não haja discussões estéreis e agressividade”²⁹.

Conforme art. 165, §3º do CPC/15, o mediador “atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.”

1.3.4 Arbitragem

Nas palavras do ilustríssimo professo Carmona (2007, p. 31), a arbitragem é:

(...) meio alternativo de solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de urna convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial.

Diferente dos demais métodos abordados, a arbitragem se caracteriza por ser um método heterocompositivo, que consiste em “duas ou mais partes que confiam a um terceiro imparcial – uma pessoa ou várias reunidas em um órgão colegiado (painel) – a decisão a respeito de uma controvérsia”³⁰.

A decisão final de uma arbitragem, feita pelo Tribunal Arbitral, é vinculativa e sua invalidade apenas pode ser discutida em relação aos aspectos formais da decisão – não podendo adentrar em seu mérito para eventual revisão.

Dada sua rapidez e impossibilidade de recursos *ad aeternum*, a arbitragem é o mecanismo preferido pelo mundo dos negócios. Nela as partes podem “harmonizar a forma de resolver as controvérsias com as suas necessidades, inclusive quanto à

²⁸ LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada In: Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 76

²⁹ Ibid., p. 76

³⁰ Ibid., p. 77

escolha do árbitro que, no caso de disputas comerciais, significa alguém do meio e com conhecimento acerca do funcionamento desse mundo”³¹.

1.4 Justiça multiportas e a possibilidade de uso das ODRs

Compreender e utilizar as ADRs não significa o abandono eterno do processo judicial que culmina na decisão proferida pelo juiz. A decisão imposta pode ser considerada uma potencial saída para a definição da controvérsia.

Como bem apontado pela Professora Tartuce (2018, p. 31):

Diante da peculiaridade de cada controvérsia e da situação das partes envolvidas na relação, mecanismos diferenciados devem ser disponibilizados para gerar a mais adequada resposta possível. Assim, deve-se buscar o meio idôneo para a abordagem, o encaminhamento, a composição e, se possível, a salutar transformação do conflito, com o intuito de promover sua leitura como uma experiência positiva em termos de vivência e aprendizado.

Do outro lado, os meios consensuais não podem ser vistos como meras ferramentas para desafogar o Poder Judiciário, mas sim como instrumentos de tratamento adequado dos conflitos para efetivar o direito ao acesso à justiça.

Assim surge a ideia do Sistema Multiportas, nome dado ao complexo de opções, envolvendo diferentes métodos, que cada pessoa tem à sua disposição para tentar solucionar um conflito. Este sistema pode ser “articulado ou não pelo Estado, envolver métodos heterocompositivos ou autocompositivos, adjudicatórios ou consensuais, com ou sem a participação do Estado”³².

Nesse contexto, Paro et al. (2020, p. 277) sustenta que:

Os chamados métodos alternativos (ou adequados) de solução de conflitos (ADR) trouxeram à tona o sistema multiportas – a “*multi-door courthouse*” de Frank Sander, de Harvard – que existe para que conflitos sejam resolvidos pela “porta” mais adequada, seja ela autocompositiva ou heterocompositiva, sendo o processo judicial apenas uma das várias disponíveis.

³¹ LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada In: Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 77-78

³² Ibid., p. 72

O Sistema Multiportas surge de uma necessidade, propondo um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos. Assim, é disponibilizado distintos métodos de resolução de conflitos, com a possibilidade de escolha de qual se adequa melhor para cada questão proposta.

Esta é um dos benefícios dos sistemas multiportas de acesso à justiça e resolução de controvérsias: “possibilitar o encaminhamento da questão existente para o instrumento de resolução que ofereça maior eficácia e, conseqüentemente, maior eficiência”³³.

Desta forma se busca ultrapassar o desafio da aplicação das ADRs, auxiliando aos interessados, através da Justiça Multiportas, a terem as respostas das perguntas, tais como, quando, com quem e onde devem as ADRs serem aplicadas.

Como exposto por Lorencini (2020, p. 86), a ideia da Justiça Multiportas é que:

(...) uma vez tendo procurado a porta do Poder Judiciário, se depare com um leque de opções em que a solução sentença judicial passa a ser uma das opções (leia-se, uma das portas). Ou seja, aberta a porta do Poder Judiciário, haveria como que uma antessala em que novas portas estariam à disposição, cada uma representando um método diferente, incluindo aí a própria porta do Poder Judiciário, o que significa continuar a resolver o conflito por meio de uma sentença do Estado-Juiz.

Ainda nesta linha, o ministro Marco Buzzi (2021, p. 151) argumenta que:

(...) não faz sentido pensar em maneiras de desafogar as unidades judiciais e aumentar a efetividade das suas decisões, sem a inclusão, nesta estratégia de superação, das diversas portas existentes, que conjuntamente ao sistema tradicional, ensejam a solução de contendas, dentre elas, a mediação de conflitos, recordando-se do incentivo à autocomposição como está expressamente regulado na Lei 13.140/2015.

E é nesse contexto que as ODRs (“Online Dispute Resolution”) podem ser protagonistas de uma nova revolução, não apenas para facilitar o acesso à justiça, mas dar efetividade e eficiência para as ADRs. Como explica Paro et al. (2020, p. 282):

³³ CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça., p. 86

(...) os mecanismos de ODR devem ser vistos como “uma porta a mais”, e não apenas um caminho diferente a uma porta – extrajudicial ou judicial – que já é utilizada. A tecnologia seria não só capaz de melhorar procedimentos já existentes, “mas também de alterar substancialmente a forma como funciona o sistema.

O mesmo entendimento é apontado pelo professor Faleck (2018, p. 204):

(...) os mecanismos de ODR fornecem uma nova porta, com o uso de tecnologias persuasivas, capaz de gerar novas experiências para os consumidores e resolver problemas que os demais métodos consensuais não conseguem resolver.

As diversas portas de entrada no sistema de justiça são fundamentais para a resolução efetiva dos conflitos, seja qual for o meio. Mas também é importante a existência de diversas “trilhas” que possam ensejar mudanças nos procedimentos judiciais, de acordo com as necessidades de cada tipo de conflito³⁴.

1.5 ODRs e suas aplicações

ODR pode ter alguns significados distintos, tendo um conceito não tão restrito. Loebel (2019, p. 3) traz alguns conceitos possíveis. O primeiro seria apenas o uso de ambiente online para facilitar a comunicação e resolução de disputa. Nessa definição mais ampla, a Justiça Estadual já faz uso das ODRs quando possibilita que as audiências de conciliação e mediação sejam feitas através de plataformas online de comunicação.

Em um segundo conceito, ODR seria um processo que utiliza a internet como um meio mais eficiente para as partes resolverem suas disputas através de uma variedade de métodos alternativos de solução de controvérsias. Aqui já temos algumas nuances que difere do mero uso da internet para promover as ADRs. Isso porque há um motivo específico por trás de seu uso, que é tornar as ADRs mais eficientes pelo uso da internet.

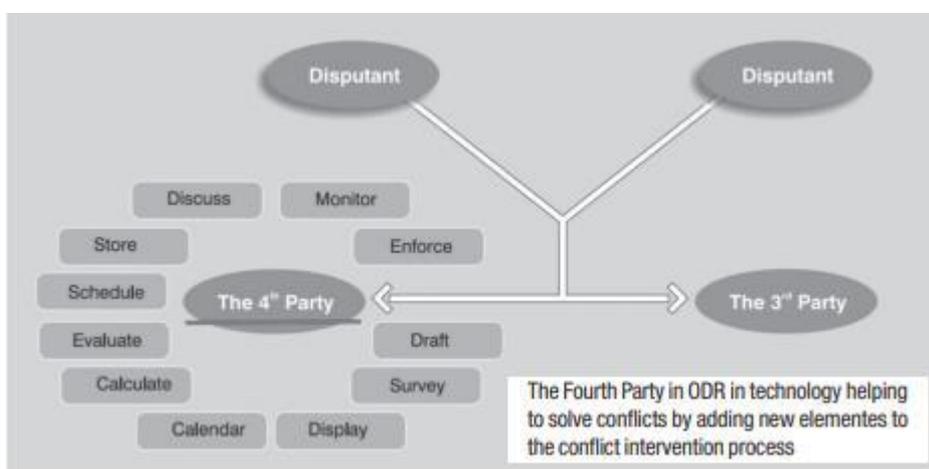
Não bastaria apenas transformar todo o processo judicial em uma versão digital, sem adicionar nenhum valor ou vantagem a ele. O uso da ODR é diretamente

³⁴ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 118-119

ligado à eficiência de todo o processo de composição. Podemos dizer que as arbitragens atuais são abarcadas por esse conceito, tendo em vista que os recursos tecnológicos audiovisuais permitem um acesso mais próximo das partes às provas técnicas produzidas, ou até mesmo possibilitam uma acareação técnica entre árbitros e peritos que talvez não pudesse ocorrer de forma presencial.

Um terceiro conceito o qual o autor se alinha – e com o qual concordamos – define a ODR como o uso de tecnologia como a quarta parte de qualquer disputa ou insatisfação. Neste conceito, temos a ODR não mais como instrumento, mas como um dos protagonistas do processo. Se o juiz ou árbitro é a “third party”, o terceiro imparcial, a ODR atual como a “fourth party”, auxiliando na tomada de decisão. Este conceito é melhor explicado no quadro abaixo:

A “fourth party” (A “quarta parte”)



Pode parecer mais difícil de conceber esta última definição, mas provavelmente já nos utilizamos de uma ODR para solucionar alguma insatisfação, principalmente em relações de consumo.

Como sustenta Paro et al. (2020, p. 297), a “quarta parte”, no âmbito do comércio eletrônico, consiste:

(...) na criação de ambientes on-line semelhantes aos métodos físicos de negociação, mediação e arbitragem, por exemplo e (2) na utilização dos dados e elementos existentes sobre os litigantes – no caso, de compradores e vendedores – para incentivar as partes a uma solução consensual (ou para uma determinação com base nos termos e condições da plataforma, se necessária).

Nos EUA, um dos primeiros modelos de ODR surgiu através de um serviço de resolução de disputas da eBay. Um exemplo seria o serviço de garantia do dinheiro de volta (“Money Back Guarantee”)³⁵. O comprador poderia realizar uma reclamação online caso não tivesse recebido o produto ou ele estivesse com algum problema, e o vendedor deveria responder em até 3 dias úteis.

Caso o comprador não estivesse satisfeito com o resultado, poderia levar a reclamação para o eBay, que poderia impor uma decisão diretamente pela conta do PayPal do vendedor. Se mesmo assim o comprador não estivesse satisfeito com a decisão do eBay, ele poderia levar o caso para o juizado especial ou para uma arbitragem, com base no contrato de usuário do eBay.

Neste contexto, explica Schultz (2010, p. 150)³⁶:

Muitos serviços ODR, e alguns dos mais bem sucedidos, foram desenvolvidos essencialmente como sistemas substitutos dos mecanismos de gestão de reclamações. Muitas vezes, um serviço de resolução de litígios online é vendido como uma funcionalidade do serviço ao cliente após a compra. Destina-se a atrair, e muitas vezes consegue atrair, clientes adicionais para um negócio de comércio electrónico através da promessa de uma resposta satisfatória às reclamações dos clientes - o que é diferente da promessa de uma resolução satisfatória de tais casos. Uma das principais ideias fundadoras do ODR era responder às necessidades específicas dos clientes do comércio electrónico. (Tradução nossa)

No Brasil esse mesmo sistema é adotado pelo Mercado Livre, através do Mercado Pago. O dinheiro pago ao vendedor só é “desbloqueado” após o recebimento do produto em condições de uso, e caso o comprador não esteja satisfeito, o Mercado Livre também tem seu sistema de disputas online para resolução dos conflitos.

A judicialização apenas ocorre caso o comprador não se sinta satisfeito com a solução dada pela empresa. Com o uso das ODRs, o Mercado Livre já alcançou 98,9%

³⁵ LOEBL, Zbynek. Designing Online Courts: the Future of Justice is open to all. Kluwer Law International BV, 2019. Chapter 1, p. 4

³⁶ Thomas Schultz, 'Chapter 7: The Roles of Dispute Settlement and ODR', in Arnold Ingen-Housz (ed), *ADR in Business: Practice and Issues across Countries and Cultures II*, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2010) p. 150. “Many ODR services, and some of the most successful ones, have been developed essentially as substitute systems for complaints management mechanisms. Oftentimes, an online dispute resolution service is sold as a feature of customer service after purchase. It is meant to attract, and often succeeds in attracting, additional customers to an e-commerce business by the promise of satisfactory responsiveness to customer complaints -which is different from the promise of a satisfactory resolution of such cases. One of the main founding ideas of ODR was to respond to specific needs of customers of e-commerce.”

de desjudicialização por meio de técnicas de promoção das melhores experiências para seus consumidores e usuários³⁷.

Quantos processos não foram evitados apenas porque as empresas se preocuparam em oferecer um ambiente para resolução de disputas online?

Segundo o ICJ Brasil 2021, as relações de direito do consumidor e prestação de serviços motivariam 78% dos entrevistados a acionarem o Judiciário. Considerando as inúmeras relações de consumo realizadas diariamente, não é difícil entender por que o Judiciário ainda é abarrotado de ações que poderiam ter uma outra solução. E não é difícil entender por que as ODRs se tornaram tão importantes ao longo dos anos.

1.6 A relação das ADRS com as ODRS

Em um sistema que valoriza e desenvolve a ideia de uma justiça multiportas, a ODR se tornou essencial para a “aplicação da tecnologia da informação e da comunicação na prevenção, no gerenciamento e na solução de controvérsias”³⁸. Vale destacar que as ferramentas online servem tanto para a solução de conflitos online e offline.

Essa relação entre os meios alternativos de solução de controvérsias e a ODR é melhor abordada nas palavras de Paro et al. (2020, p. 279):

Na realidade, todavia, os métodos de ODRs podem até ter começado como métodos de ADR executados ou administrados *on-line*, mas o fato é que a tecnologia forneceu aos sujeitos envolvidos “novos poderes”, pois possibilitou a criação de novos ambientes, inexistentes no mundo físico, a partir dos crescentes tipos de comunicação *on-line* que foram se fazendo disponíveis (inclusive para a esfera judicial, conforme o caso).

O que ocorre muitas vezes é que, ao pensar nas ODRs, esquecemos que já vivemos em um mundo tecnológico e usamos as ODRs em nosso cotidiano sem perceber – na maioria das vezes no contexto do comércio eletrônico. Contudo, há

³⁷ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 113

³⁸ VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César Augusto Martins. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente In: LUCON et al. Direito, Processo e Tecnologia. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 614

ferramentas “simples” e muito conhecidas que podem ser úteis para a resolução de conflitos, como, por exemplo, o WhatsApp que passou a ser usado para comunicação processual e intimações.

A evolução nas tecnologias de comunicação já implica no aumento das alternativas de solução de disputa, e pelas mais variadas formas³⁹. Os professores Vasconcelos e Carnáuba (2020, p. 617) indicam o que é necessário para a implementação das ODRs na prestação jurisdicional:

O que resta, no momento, é implementar a ODR na prática do direito brasileiro, verdadeiramente abraçar as novas tecnologias e aprender a trabalhar com elas. Ela deve ser compreendida como algo tão natural à prática da profissão quanto hoje já se tornaram o processo digital, a videoconferência nas audiências judiciais e, mais recentemente, a legitimidade de intimações por aplicativos de celular.

Nesse contexto, as ODRs surgem para complementar os meios alternativos, disponibilizando técnicas e ferramentas que tanto podem ser usadas ou não. Independente do meio em que ocorre, as ADRs permanecem com sua mesma natureza e finalidade⁴⁰.

Assim, a utilização das ODRs, entendida como técnica de resolução de conflitos, é útil a todas as portas do sistema multiportas, desde o processo judicial à mediação e conciliação. Isso porque “todos os meios de solução de controvérsias devem objetivar a consecução da tutela jurisdicional mais adequada possível, que só será alcançada se houver algum grau de flexibilidade procedimental”⁴¹.

Vale ressaltar que o tempo de resposta com o uso das ODRs é bem menor. E dessa aproximação mais rápida das partes “surgem normalmente oportunidades para a prevenção e a contenção do conflito, até mesmo um desincentivo à sua escalação, dependendo do estágio do desentendimento”⁴².

As plataformas de ODR também podem auxiliar a superar tanto as barreiras de acesso à justiça, relacionados a custo de ajuizamento de ações judiciais e

³⁹ VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César Augusto Martins. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente In: LUCON et al. Direito, Processo e Tecnologia. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 617

⁴⁰ Ibid., p. 619

⁴¹ Ibid., p. 623

⁴² CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 109

deslocamento presencial, bem como pode mitigar vieses cognitivos, dentro de um ambiente virtual, como raça, gênero, orientação sexual e classe social⁴³.

Agora é compreender quais são as possibilidades de uso das ODRs, se elas, de fato, trazem uma vantagem real se comparado às soluções físicas/presenciais e como as ADRs podem usufruir de mais um mecanismo para potencializar sua expansão.

⁴³ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 110

Capítulo II - Avanço tecnológico e métodos adequados de solução de controvérsia: Incorporação das ODRs ao Poder Judiciário

2. O Poder Judiciário e a Covid-19 – O “descobrimento” das ODRs

A Organização Mundial da Saúde (OMS) anunciou, em 11 de março de 2020 que a Covid-19 havia atingido o status de pandemia. Uma semana depois, no dia 17 de março, foi confirmada a primeira morte por Covid-19 no Brasil.

“O grande desafio a ser vencido era não paralisar a prestação jurisdicional”⁴⁴. Antes da Covid-19, sem dúvidas, as audiências telepresenciais já estavam sendo utilizadas dentro do Poder Judiciário desde a entrada em vigor da Lei de Mediação e o próprio CPC/2015. Contudo, não mais se tratava de uma escolha, mas sim de uma realidade inescapável.

O ministro Marco Buzzi (2021, p. 147) expõe a preocupação do Poder Judiciário com as primeiras medidas tomadas devido à Covid-19:

Todas as medidas – atentas aos alertas mundiais acerca dos riscos da doença, bem como à necessidade de garantir a saúde e integridade de magistrados, serventuários, auxiliares, assim como dos membros do Ministério Público, advogados e jurisdicionados – tinham também uma preocupação em comum: não paralisar as atividades judiciais, ou seja, manter a função jurisdicional, essencial à manutenção do Estado Democrático de Direito, em pleno funcionamento, apesar de todas as limitações impostas pela pandemia. (Grifo nosso)

As primeiras medidas foram pensadas apenas como uma suspensão temporária, com duração por tempo determinado. Contudo, as prorrogações se tornaram rotineiras e o número de pessoas afetadas pelo Covid-19 apenas crescia. E após sucessivos atos normativos suspendendo prazos e sessões presenciais, foi necessário reavaliar toda a situação envolvendo a pandemia e a prestação jurisdicional⁴⁵.

Como indicado pelo professor Benedito Gonçalves (2021, p. 91):

⁴⁴ GONÇALVES, Benedito. Jurisdição–uso de novas tecnologias In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 91

⁴⁵ Ibid., p. 91

A contagem dos prazos foi retomada e as sessões de julgamento, que sempre foram presenciais, acabaram sendo substituídas pela modalidade de videoconferência, com a realização de todos os atos do processo e com a sempre preocupação de garantir os direitos fundamentais das partes litigantes: direito ao contraditório e à ampla defesa.

Em relação ao uso da internet e de plataformas digitais, isso não é novidade no Poder judiciário. Contudo, se o uso da tecnologia nesses casos servisse apenas para permitir a continuidade dos trabalhos de forma remota, seria difícil dizer que o Poder Judiciário estaria utilizando as ODRs extensivamente, pelo menos em seu conceito mais restrito.

Entretanto, como bem explicado pelo professor Benedito Gonçalves (2021, p. 92), o uso da tecnologia serviu para a efetividade de julgamentos virtuais; sessões por videoconferência; trabalho remoto; atendimento aos advogados; e busca de outros meios alternativos de resolução de conflitos.

Não se trata de mera virtualização ou de simples transmissão das tarefas presenciais para o ambiente online. Temos, de fato, uma outra ótica para todo o trabalho que antes não usufruía do auxílio desta “fourth party”, que se materializa na figura da internet e seus diversos usos. Há uma verdadeira transformação no modo como se encara e se utiliza esse novo modelo de trabalho.

Paro et al. (2020, p. 280) explica como o uso das ODRs influenciaram nessa transformação:

Mais que isso, o controle do ambiente de comunicações em que as partes interagem não foi o único – e tampouco o principal – benefício trazido pela tecnologia para aprimorar o processo de resolução de disputas. Foi no conceito da tecnologia como “quarta parte” (já que o conciliador, mediador, árbitro ou assessor das partes, quando existentes, seriam a “terceira”) que se notou os maiores ganhos: no papel da tecnologia de gestão do procedimento e de estabelecimento da agenda, efetivamente guiando os litigantes a uma solução consensual, quando possível.

Plataformas específicas foram utilizadas para superar os obstáculos impostos pela Covid-19 e para facilitar a atividade jurisdicional que, agora, é prestada em ambiente virtual. Assim, uma audiência presencial que precisaria de sustentação oral do patrono das partes pode ser realizada de igual modo de forma online, sem ferir

princípios como do contraditório e da ampla defesa, garantindo o exercício de direitos inerentes às partes litigantes⁴⁶.

Além disso, o trabalho remoto foi ampliado para um maior número de servidores, que “com a assistência da equipe de informática do Tribunal e da disponibilização dos recursos tecnológicos já desenvolvidos, puderam continuar laborando, de modo que a jurisdição pelos órgãos julgadores continuou a ser prestada”⁴⁷.

Os despachos, tão importantes para o seguimento ágil e pontual do processo, foram transplantados para os meios eletrônicos, e as habituais consultas com os servidores foram transferidas para balcões virtuais.

As ODRs também permitiram novas possibilidades de prestação jurisdicional. Com o auxílio da tecnologia, foi apresentada uma plataforma online desenvolvida pelo Núcleo de Resolução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRP) para que “em até três horas, pudessem ser resolvidos os conflitos que surgissem entre clientes e operadoras na área de saúde complementar”⁴⁸.

Nesta mesma linha, a possibilidade de inclusão de cortes virtuais também poderia trazer benefícios para todo o Poder Judiciário. Caso implementadas, os “juízes irão eventualmente resolver casos mais complexos, enquanto a maioria dos casos simples será resolvida diretamente pelas partes em negociação ou negociação assistida, isto é, antes de levarem o seu caso para o juiz”⁴⁹.

Estas novas iniciativas podem diminuir a judicialização dos conflitos e facilitar o acesso à justiça, reduzindo as despesas com custas judiciais. Como bem elucidado pelo professor Benedito Gonçalves (2021, p. 99):

Essa forma de resolução alternativa em ambiente virtual, com a agilidade necessária para dar conta da crescente demanda de conflitos, somente é possível com a ampliação dos recursos tecnológicos da área da Informática, que desenvolve plataformas na rede mundial de computadores, de maneira

⁴⁶ GONÇALVES, Benedito. Jurisdição—uso de novas tecnologias In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 95

⁴⁷ Ibid., p. 95

⁴⁸ Ibid., p. 99

⁴⁹ LOEBL, Zbynek. Designing Online Courts: the Future of Justice is open to all. Kluwer Law International BV, 2019. Chapter 4, p. 81. Tradução livre de “(...) judges will eventually resolve more complex cases, while the majority of simple cases will be resolved directly by the participants in negotiation or assisted negotiation, i.e. before elevating their case to the judge.”

a permitir o contato com as partes, de forma simultânea, sem o encontro pessoal.

Assim, se faz necessário entender quais iniciativas foram, de fato, absorvidas pelo sistema judiciário e quais poderiam ser melhor utilizadas, mas ainda não encontraram espaço ou oportunidade dentro do “boom” tecnológico proporcionado pelas ODRs e Covid-19.

2.1 O Poder Judiciário e a integração das ODRs

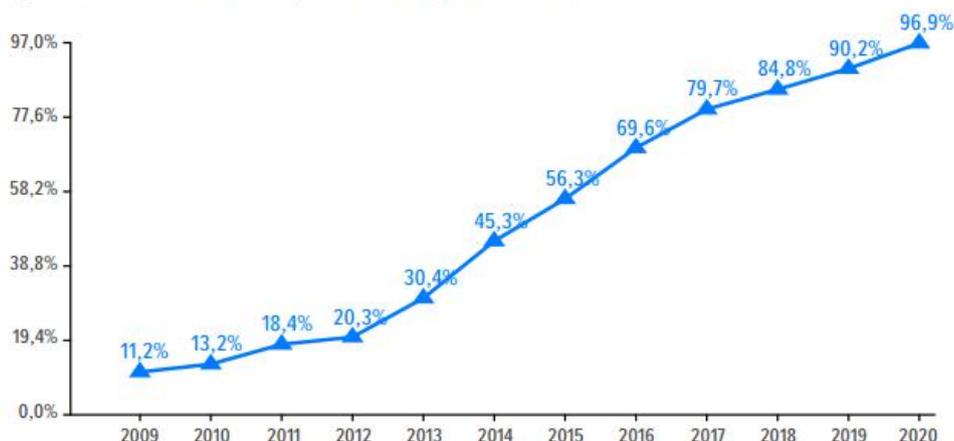
A integração das ADRs ao sistema de justiça vem ocorrendo lentamente ao longo dos anos, tendo especial relevância a criação dos Centros judiciários de solução consensual de conflitos (“CEJUSCs”) e a inclusão das audiências de conciliação e mediação dentro da estrutura processual de litígio. O movimento legislativo recente foi voltado para a construção de um microssistema de meios alternativos.

Contudo, as ODRs não tiveram um caminho fácil e progressivo de integração ao Poder Judiciário. Foi necessária uma crise sem precedentes causada pela Covid-19 para perceber que a utilização da tecnologia para resolução de disputas era possível. E não de uma forma para “tapar buracos”, visto que os resultados obtidos com a utilização de plataformas de videoconferência e de julgamentos virtuais, superaram todas as expectativas⁵⁰.

Conforme relatório mais atualizado do CNJ⁵¹, o percentual de novos casos protocolados em processos eletrônicos é de 96.9%. Se considerarmos o ano de 2009, início da série histórica, apenas 11.2% dos casos tramitavam de forma eletrônica no Poder Judiciário, conforme tabela abaixo:

⁵⁰ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 107

⁵¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em número 2021. p.127. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>> Acesso em: 11 jun. 2022

Figura 77 - Série histórica do percentual de processos eletrônicos

Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

A pandemia da covid-19 também acelerou outros processos internos em relação ao uso de medidas tecnológicas para prestação Jurisdicional.

A resolução nº 345/2020 instituiu o juízo 100% digital, permitindo que o cidadão possa se valer da tecnologia para “acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente nos Fóruns, uma vez que todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto pela internet”⁵². Importante ressaltar que a escolha do juízo 100% digital é optativa, oferecendo uma opção mais célere aos advogados através do uso da tecnologia.

Além disso, a resolução nº 385/2021 criou os Núcleos de Justiça 4.0, permitindo o “funcionamento remoto e totalmente digital dos serviços dos tribunais direcionados à solução de litígios específicos, sem exigir que a pessoa compareça ao fórum para uma audiência”⁵³.

Até o dia 26 de setembro de 2021, 30,7% de todas as serventias de primeiro e segundo grau já haviam aderido ao Juízo 100% digital, conforme tabela abaixo:

⁵² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em número 2021. p.15. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>> Acesso em: 11 jun. 2022

⁵³ Ibid., p. 15

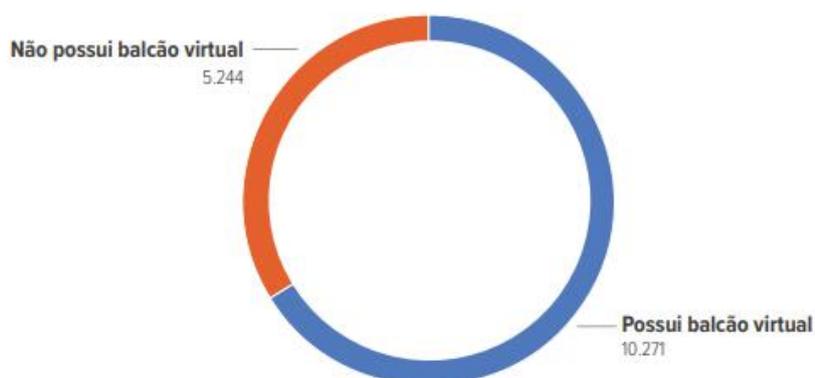
Figura 1 – Tela do Painel do Mapa de Implantação do Juízo 100% Digital e do Núcleo de Justiça 4.0



Já a resolução nº 372/2021 foi responsável pelo projeto “Balcão Virtual”, que tinha como objetivo “disponibilizar no sítio eletrônico de cada tribunal uma ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária (popularmente denominado como balcão) durante o horário de atendimento ao público”⁵⁴.

Assim, nas unidades judiciárias que possuem o balcão virtual, não é mais necessário o deslocamento físico das partes até o fórum para contato com as secretarias e serventias judiciárias. Até o dia 13 de setembro de 2021, 66% das unidades judiciárias pesquisadas afirmaram já possuir o balcão virtual, conforme imagem abaixo:

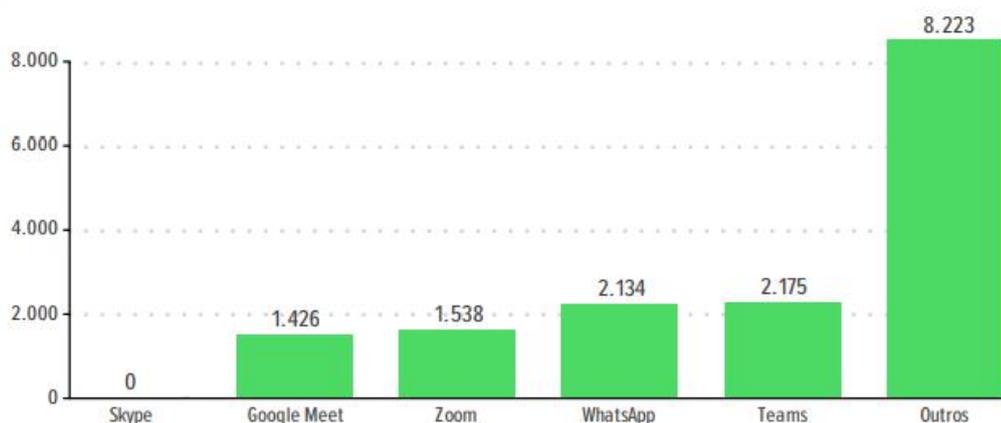
Figura 5 – Quantidade e Percentual de unidades judiciárias de primeiro e segundo graus que possuem balcão virtual, setembro/2021.



⁵⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em número 2021. p.20. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>> Acesso em: 11 jun. 2022

Um dado interessante relacionado ao balcão virtual está no tipo de ferramenta utilizada para atendimento, como demonstrado na imagem abaixo. Se utiliza desde plataformas para videoconferências como Teams, Zoom e Google Meet, até o WhatsApp, que faz parte do nosso uso cotidiano para comunicação pessoal. Isso porque não é necessária uma plataforma específica do Poder Judiciário para utilização da ODR, apenas um meio online seguro que permita o contato entre as partes preservando princípios como o do contraditório e da ampla defesa.

Figura 7 – Tipo de ferramenta utilizada pelas unidades judiciárias de primeiro e segundo grau para atendimento ao balcão virtual, setembro/2021



Na maioria das unidades judiciárias não é necessário agendamento e nem cadastro prévio para acesso ao balcão virtual⁵⁵.

Contudo, a atuação do Poder Judiciário para aprimoramento dos serviços prestados a partir das ODRs não termina dentro das suas “quatro paredes”. O CNJ assinou termo de cooperação com o Ministério da Justiça, visando “a integração entre a plataforma consumidor.gov e o PJE (processo judicial eletrônico), com o objetivo de estimular a desjudicialização em questões consumeristas”⁵⁶.

A plataforma consumidor.gov, lançada em 2014 pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, oferece um ambiente semelhante a uma negociação on-line, em que consumidor e fornecedor comunicam-se, de forma gratuita, com o propósito de solucionar um conflito. Foram resolvidos, apenas em

⁵⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em número 2021. p.21. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>> Acesso em: 11 jun. 2022

⁵⁶ BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Sistema de Justiça Multiportas: A Garantia do Acesso ao Judiciário em Tempos de Pandemia da Covid-19 In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021. p. 154

2021, 1.434.101 (um milhão e quatrocentos e trinta e quatro mil e cento e um reais) reclamações, com cerca de 80% das reclamações solucionadas no prazo médio de 7 dias⁵⁷.

Existem diversos projetos em desenvolvimento e outras ideias sendo implementadas para auxiliar a prestação jurisdicional na resolução de conflitos através das ODRs. As iniciativas mostradas são apenas para demonstrar que o Poder Judiciário não está inerte e que as ODRs são ponto de discussão atual e de importantíssima relevância.

2.2 ODR e a promoção de acesso à justiça

“O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”, determina o artigo 3º, § 2º, do CPC/15. Já o artigo 46 da Lei de Mediação prevê 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”.

O uso de ferramentas virtuais no avanço das ADRs é uma realidade. O momento atual se tornou propício para o desenvolvimento do uso das ODRs, tendo em vista os impactos decorrentes da covid-19 ainda presentes, as restrições à locomoção sendo lentamente retiradas e o home office surgindo como forma de trabalho tanto nas empresas como no Poder Judiciário⁵⁸.

Desta maneira, as ADRs, “dada a flexibilidade procedimental que lhes é mais característica, passaram a ganhar novos contornos em seus desenhos, a partir do uso da tecnologia de informação e de comunicação”⁵⁹. E nesse contexto, as ODRs objetivam “facilitar o acesso à justiça em sua amplitude, promovendo desburocratização e diminuição de custos e resolvendo disputas de forma mais célere e eficientes que as vias tradicionais⁶⁰”

⁵⁷ Dados encontrados no infográfico do site do consumidor.gov. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/62>>. Acesso em: 11 de jun de 2022

⁵⁸ BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Sistema de Justiça Multiportas: A Garantia do Acesso ao Judiciário em Tempos de Pandemia da Covid-19 In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 145

⁵⁹ PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-line dispute resolution (ODR) e o interesse processual In: Direito, processo e tecnologia / coordenação Erik Navarro Wolkart ... [et al.]. - 1. ed. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 279

⁶⁰ BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso a justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflito (ODR) na mitigação da

Vale ressaltar que a garantia de acesso à justiça não se restringe apenas a diminuição de custos e procedimentos mais céleres. Se faz necessário, também, garantir a tutela dos direitos de cada cidadão de forma adequada e acessível.

O professor Fux (2021, p. 247) explica que as ODRs:

(...) alargam o acesso à Justiça ao conferir ao interessado mais uma alternativa à sua escolha, sem implicar em renúncia ou prejuízo ao acesso a canais de atendimento franqueados por Procons, Defensorias Públicas e Ministério Público, muito menos ao acesso ao Judiciário. Por outro lado, impulsionam a efetividade do acesso à Justiça com a relevante colaboração que prestam a bem da desjudicialização e da otimização do funcionamento do sistema judiciário. (Grifo nosso)

Assim, o uso da ODR tem crescido em conjunto com o desenvolvimento de uma visão moderna do acesso à justiça. Nesse contexto, “o direito de acesso à justiça precisa ser interpretado como o direito de acesso ao mecanismo mais adequado para cada controvérsia”⁶¹.

Uma crítica comum à ideia de que as ODRs proporcionam maior acesso à justiça está na falta de acesso de determinados brasileiros à internet, meio fundamental para utilização da ODR. A preocupação aqui é se a tecnologia, ao auxiliar a fechar a lacuna na prestação jurisdicional, abriria outras lacunas na sociedade, relacionadas ao acesso desta tecnologia.

Contudo, nesta linha de raciocínio, o processo eletrônico também representaria um cerceamento do acesso à justiça, o que não se sustenta. Numa sociedade da informação, “entender ODR e suas técnicas é propriamente dever do profissional jurídico”⁶².

Na verdade, fornecer acesso à justiça através das ODRs é uma maneira efetiva de contribuir para resolver situações em que a devida prestação jurisdicional foi

crise da justiça no Brasil In: Direito, processo e tecnologia / coordenação Erik Navarro Wolkart ... [et al.]. - 1. ed. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 209

⁶¹ PARO, Giacomio; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-line dispute resolution (ODR) e o interesse processual In: Direito, processo e tecnologia / coordenação Erik Navarro Wolkart ... [et al.]. - 1. ed. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 289

⁶² BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso a justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflito (ODR) na mitigação da crise da justiça no Brasil In: Direito, processo e tecnologia / coordenação Erik Navarro Wolkart ... [et al.]. - 1. ed. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 217

negada⁶³. Isso pode incluir, por exemplo, pessoas com baixa renda, em localidades remotas e com deficiências. Além disso, em disputas comerciais de baixo custo, usuários da ODR podem solucionar seus problemas sem a necessidade de pagar advogados que o representem.

2.3 Redução de custos de transação pela ODR

A redução de custos gerada pelo uso das ODRs nem sempre são tão visíveis ou óbvias. Fato é que “o uso de tecnologia de informação e comunicação na resolução de disputas é crucial para reduzir custos e, sobretudo, fazer crescer o acesso à justiça”⁶⁴.

Uma primeira redução, através da ODR, pode ser vista na diminuição de custos com “sujeitos secundários”⁶⁵. Com a dinamicidade da comunicação online, as partes podem dispensar os “sujeitos processuais que perfectibilizam os atos de comunicação processual, como o oficial de justiça no cumprimento do mandado ou o serventuário da justiça que junta aos autos as respectivas certidões”⁶⁶.

Indo um pouco além, até mesmo o mediador ou conciliador poderia ser substituído pela própria inteligência artificial – melhor abordado mais à frente -, que auxiliaria as partes a identificar zonas de acordo possível⁶⁷.

Outra diminuição nos custos de transação vem da própria natureza dos encontros presenciais entre as partes e o terceiro neutro. Assim, “diminuem-se os custos de transação não apenas com a intimação das partes para uma audiência, mas com a própria realização da audiência, que não precisará ocupar um lugar físico, e para qual as partes não precisarão se deslocar”⁶⁸.

⁶³ Mirèze Philippe, 'Chapter 11: Access to Justice Through Online Dispute Resolution Is Not Science Fiction: A Practitioner's Perspective on the Good, the Bad and the Future', in Leonardo V. P. de Oliveira and Sara Hourani (eds), *Access to Justice in Arbitration: Concept, Context and Practice*, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2020) p. 222

⁶⁴ PARO, Giacomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-line dispute resolution (ODR) e o interesse processual In: *Direito, processo e tecnologia / coordenação Erik Navarro Wolkart ... [et al.]*. - 1. ed. - São Paulo : Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 285

⁶⁵ VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César Augusto Martins. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente In: LUCON et al. *Direito, Processo e Tecnologia*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 624

⁶⁶ Ibid., p. 624

⁶⁷ Ibid., p. 625

⁶⁸ Ibid., p. 626

Um outro exemplo de redução de custos não tão aparente está na falta de litigiosidade que as ODRs podem gerar, lidando com a controvérsia assim que ela surge. No contexto da eBay, uma das grandes forças no uso da ODR era “a possibilidade de lidar com as reclamações tão rapidamente que ‘conseguíamos resolver a controvérsia antes que ela se tornasse uma disputa’”⁶⁹.

No Poder Judiciário, o art. 236, §3, do CPC/2015 já prevê que “admite-se a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real”. Vale notar também que muitas das plataformas permitem a gravação e transcrição das audiências de forma automática, o que reduz o custo com o custoso e demorado trabalho para reduzir estas informações a termo⁷⁰.

O professor Cueva (2021, p. 111) também elucida algumas reduções de custos:

(...) a tecnologia de resolução de disputas online contribui decisivamente para a redução dos custos de transação incorridos pelas partes (transporte, horas de trabalho, cuidado com os filhos, despesas com assistência jurídica etc.), bem como para um o encurtamento da duração dos procedimentos, tudo em proveito de um acesso à Justiça mais amplo e efetivo.

Vale destacar que as ODRs não são úteis apenas para demandas de baixo valor ou baixa complexidade, ou até mesmo apenas para conflitos de origem ou natureza on-line. Diferentemente disso, “o ODR pode ser – e tem sido também empregado – para solucionar casos maiores e mesmo do mundo *off-line*”⁷¹.

Um ótimo exemplo do uso da tecnologia - para redução de custos e uma maior eficiência - está na recuperação judicial. O uso das ADRs e das ODRs na fase de negociação do plano de recuperação da devedora não é uma novidade. Assim, Vasconcelos e Carnáuba (2021, p. 628-629) elucidam diversas técnicas já existentes no universo da ODR que poderiam ser utilizadas, quais sejam:

⁶⁹ Thomas Schultz, 'Chapter 7: The Roles of Dispute Settlement and ODR', in Arnold Ingen-Housz (ed), *ADR in Business: Practice and Issues across Countries and Cultures II*, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2010) p. 150. Tradução livre de “(...) the possibility to handle complaints so early on that ‘we were able to resolve the issue before it became a dispute.’”

⁷⁰ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). *Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática*. Editora Foco, 2021, p. 111

⁷¹ PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. *On-line dispute resolution (ODR) e o interesse processual* In: *Direito, processo e tecnologia / coordenação Erik Navarro Wolkart ... [et al.]*. - 1. ed. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 286

(i) a utilização da inteligência artificial para identificar zonas de interesse comum (o “Fourth Party” do meio consensual); (ii) o uso de *mediation rooms* para viabilizar a participação de credores de localidades distantes; (iii) o mapeamento prévio das partes através de ferramentas de *blind bidding*, possibilitando à devedora a elaboração de um plano mais consentâneo com as expectativas dos credores. (iv) a negociação online com titulares de créditos menores, entre outras

Em pesquisa realizada segundo a realidade norte americana, foi observado que a mediação virtual apresenta economia financeira de 30% a 60% em relação à tradicional. Além disso, os procedimentos realizados em sessões virtuais podem ser até 9 vezes mais rápidos que os procedimentos consensuais realizados de maneira presencial⁷².

Vemos que o uso das ODRs não é apenas relevante para a redução dos custos de transação, podendo também contribuir para tornar “o meio escolhido pelas partes (ainda) mais adequado à solução de sua controvérsia”⁷³.

2.4 ODR e IA

Atualmente, é notório o número de disputas advindas das atividades online. Nossa forma de interagir foi revolucionada com a chegada da internet, e as relações não dependem mais de interações pessoais para serem concretizadas. Nossa forma de comércio, por exemplo, é um grande exemplo disso, com o crescimento exponencial das compras online.

E com essa transformação, surge um problema: A maioria dos indivíduos, especialmente nas transações online, normalmente não litigam quando se trata de demandas com pequeno valor⁷⁴. Isso porque, como já abordado anteriormente, o processo litigioso é bem conhecido pelos atrasos, procedimentos inflexíveis e altos custos.

⁷² BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Sistema de Justiça Multiportas: A Garantia do Acesso ao Judiciário em Tempos de Pandemia da Covid-19 In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 157-158

⁷³ VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César Augusto Martins. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente In: LUCON et al. Direito, Processo e Tecnologia. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 629

⁷⁴ Abhilasha Vij, 'Arbitrator-Robot: Is A(I)DR the Future?', in Matthias Scherer (ed), ASA Bulletin, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2021, Volume 39 Issue 1) p. 126

Assim, se o vendedor não tiver um mecanismo de solução de disputa, como nos casos do Ebay e Mercado Livre, a resolução deste litígio ficaria por conta da parte prejudicada, que, nessas circunstâncias, não levaria o caso ao poder judiciário, tendo em vista os gastos adicionais para processar o vendedor. Mesmo que o contrato de venda possua um mecanismo de resolução de controvérsia, ainda assim os custos e tempo envolvido nas mediações/conciliações superam o valor da disputa, e, portanto, tais casos quase nunca são resolvidos pelo Poder Judiciário⁷⁵.

Sabemos que as ODRs podem colaborar com o acesso à justiça nestes casos, introduzindo flexibilidade e redução de custos. Contudo, temos um novo contexto, visto que “em vez de encontrar disputas que possam utilizar ODR, o novo desafio é encontrar ferramentas que possam proporcionar confiança, conveniência e especialização para diferentes tipos de conflitos”⁷⁶.

Isso porque a ODR pode ser usada com diversas ferramentas, não apenas através de vídeo conferências online, mas também através de processos automatizados online. E uma dessas ferramentas é a inteligência artificial.

Com o envolvimento da inteligência artificial o desenvolvimento dos procedimentos usando ODR poderão lidar com diversos outros problemas para além das disputas de baixo valor, incluindo disputas com múltiplas partes, múltiplos problemas e múltiplos contratos⁷⁷.

Já utilizamos a IA para pesquisas processuais e jurisprudenciais, análise de contratos, *due diligence*, dentre outras funções. O uso de IA em mediações também não é novidade. Como aponta Abhilasha Vij, (2022, p. 131-132)⁷⁸:

A incursão de robôs na mediação atingiu um novo marco em fevereiro de 2019, uma vez que Smartsettle One, uma ferramenta de IA, substituiu um mediador humano e, em menos de uma hora, resolveu uma disputa de três meses de mais de 2000 dólares não pagos para um curso de aconselhamento

⁷⁵ Abhilasha Vij, 'Arbitrator-Robot: Is A(I)DR the Future?', in Matthias Scherer (ed), ASA Bulletin, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2021, Volume 39 Issue 1) p. 126

⁷⁶ Ibid., p. 127. Tradução livre de “rather than finding disputes that can utilize ODR, the new challenge is finding tools that can deliver trust, convenience and expertise for different kinds of conflicts.”

⁷⁷ Temitayo Bello, 'Online Dispute Resolution Algorithm: The Artificial Intelligence Model as a Pinnacle', in Stavros Brekoulakis (ed), Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management, (© Chartered Institute of Arbitrators (CI Arb); Sweet & Maxwell 2018, Volume 84 Issue 2) p. 163.

⁷⁸ Abhilasha Vij, 'Arbitrator-Robot: Is A(I)DR the Future?', in Matthias Scherer (ed), ASA Bulletin, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2021, Volume 39 Issue 1) p. 131-132. “The incursion of robots into mediation hit a new milestone in February 2019, as Smartsettle One, an AI tool, replaced a human mediator and, in less than an hour, settled a three months dispute of over \$2000 unpaid bill for a personal counselling course. The system allows parties to make offers and counter offers (...)”

pessoal. O sistema permite que as partes façam ofertas e contrapropostas (...).

No caso do ebay, precursor do uso da ODR para solução das disputas advindas de sua plataforma de *e-commerce*, a IA já era peça fundamental para algumas das modalidades de disputa. Schultz (2010, p. 154) explica o uso da SquareTrade relacionado ao processo de resolução de disputa da eBay⁷⁹:

A SquareTrade costumava oferecer principalmente dois processos de resolução de litígios: negociação assistida por computador e mediação online. Ambos os processos dependiam fortemente de formulários online produzidos pelo sistema da SquareTrade. Estes formulários sugeriam problemas típicos que as partes poderiam ter, ajudando-as assim a identificar e compreender a sua situação, e depois recomendavam típicos acordos de resolução que estatisticamente eram mais prováveis de serem aceitos na situação descrita pelas partes. Baseava-se numa forma simples de inteligência artificial, chamada sistema especializado, que aprendia com casos anteriores para tentar prever quais seriam os problemas das partes e as soluções passíveis de serem acordadas. (Grifo nosso. Tradução nossa)

A SquareTrade não buscou criar uma versão automatizada de um mediador humano. Mas sim criar, em um ambiente sem um mediador, a possibilidade de comunicação para que as partes, em uma negociação online, pudessem ser guiadas para a resolução do conflito⁸⁰.

Esses mecanismos que utilizam a inteligência artificial já são usados corriqueiramente no meio privado, tendo em vista que as ODRs são flexíveis e permitem o uso conjunto com diversas ferramentas. Contudo, ainda há um grande espaço que pode ser preenchido pela IA dentro do Poder Judiciário.

⁷⁹ Thomas Schultz, 'Chapter 7: The Roles of Dispute Settlement and ODR', in Arnold Ingen-Housz (ed), *ADR in Business: Practice and Issues across Countries and Cultures II*, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2010) p. 154. "SquareTrade used to offer mainly two dispute resolution processes: computer-assisted negotiation and online mediation. Both processes relied heavily on online forms produced by SquareTrade's system. These forms suggested typical issues that the parties may have, thereby helping them identify and understand their issue, and then recommended typical settlement agreements that statistically were likely to be accepted in the situation described by the parties. It was based on a simple form of artificial intelligence, called an expert system, that learned from prior cases to try to predict what the parties' issues and agreeable solutions were likely to be."

⁸⁰ Ethan Katsh and Orna Rabinovich-Einy, 'Chapter 14: Digital Conflict and Digital Justice', in Ian Macduff (ed), *Essays on Mediation: Dealing with Disputes in the 21st Century*, Global Trends in Dispute Resolution, Volume 6 (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2016) p. 211

2.4.1 ODR e IA – Introdução no Poder Judiciário através da ODR

“Argumenta-se que se uma transação ocorre online, então é provável que os litigantes aceitem técnicas online para resolver as suas disputas”⁸¹. Contudo, o desenvolvimento de novas formas/métodos de resolução de disputa online tornou o conceito de ODR mais amplo. Assim, podemos dizer que se as partes já se utilizam do processo eletrônico, soluções provenientes da ODR também são bem-vindas.

Além disso, o uso da ODR como a “*fourth party*” também podem incluir a utilização, em conjunto, de técnicas de solução de controvérsia que envolvem a IA. Isso porque seu uso também envolve a utilização de sistemas e *softwares* que auxiliem as partes e os mediadores/conciliadores a chegarem em uma solução para o litígio.

Temitayo (2018, p. 162) melhor elucida como a inteligência artificial pode atuar em conjunto com a ODR⁸²:

As técnicas de resolução de problemas baseadas na IA podem ser utilizadas em conjunto com as da ODR. Esta informação pode ser considerada de duas perspectivas diferentes: por um lado, como uma ferramenta para ajudar as partes e os tomadores de decisão a obter os melhores resultados possíveis na resolução de disputas comerciais e, por outro lado, como uma nova forma de resolução autónoma de disputas através da utilização de software autónomo e inteligente, suportado por uma base de conhecimentos e recursos de decisão. (Tradução nossa)

Desta forma, a inteligência artificial pode tanto ser ferramenta de auxílio para todas as partes envolvidas como também pode tomar o papel de mediador/conciliador do caso e funcionar como, de fato, a “*third party*”, na figura do mediador eletrônico. Poderíamos então distinguir dois tipos de sistemas que utilizam a ODR.

⁸¹ Temitayo Bello, 'Online Dispute Resolution Algorithm: The Artificial Intelligence Model as a Pinnacle', in Stavros Brekoulakis (ed), *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, (© Chartered Institute of Arbitrators (CI Arb); Sweet & Maxwell 2018, Volume 84 Issue 2) p. 162. Tradução livre de “It is argued that if a transaction occurs online, then disputants are likely to accept online techniques to resolve their disputes”

⁸² Temitayo Bello, 'Online Dispute Resolution Algorithm: The Artificial Intelligence Model as a Pinnacle', in Stavros Brekoulakis (ed), *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, (© Chartered Institute of Arbitrators (CI Arb); Sweet & Maxwell 2018, Volume 84 Issue 2) p. 162. “AI-based problem-solving techniques can be used in conjunction with those of ODR. This information can be considered from two different perspectives: on the one hand, as a tool to help the parties and decision-makers to obtain the best possible results in solving commercial disputes and, on the other hand, as a new way of autonomous dispute resolution through the use of autonomous and intelligent software, supported by a knowledge base and decision capabilities”

No primeiro, temos o auxílio da internet e da informática como um todo, mas apenas como ferramentas e sem nenhum tipo de autonomia ou papel de destaque no curso da ação. Assim, são usados aplicativos de mensagem instantânea, e-mail e videochamadas, como WhatsApp e Teams.

No segundo, temos um uso mais efetivo dessas ferramentas, sendo usadas não apenas para que as partes possam estar em contato, mas para planejamento e tomada de decisão, através de sistemas autônomos e IA⁸³.

Dentro do Poder Judiciário a inteligência artificial não é novidade. Em agosto de 2018 o Supremo Tribunal Federal anunciou o início do funcionamento da ferramenta de inteligência artificial desenvolvida pelo Projeto VICTOR, em parceria entre o STF e a Universidade de Brasília – UNB⁸⁴.

Fux (2021, p. 244) aborda as atividades realizadas pela ferramenta:

A ferramenta entrou em operação para execução de quatro atividades: (a) conversão de imagens em textos no processo digital, (b) separação do começo e do fim de um documento (peça processual, decisão etc.), (c) separação e classificação das peças processuais mais utilizadas nas atividades do STF e (d) a identificação dos temas de repercussão geral de maior incidência.

O CNJ também tem incentivado pesquisas de inovação no processo judicial eletrônico com o lançamento do Laboratório de Inovação para o Processo Judicial em meio eletrônico – Inova PJe, o Centro de Inteligência Artificial aplicada ao PJe e a plataforma SINAPSES, que cria um ambiente de desenvolvimento colaborativo que oferta um mercado de modelos de inteligência artificial para serem utilizado no PJe, possibilitando que cada Tribunal possa construir seus modelos, compartilhá-los e consumir modelos de outros Tribunais⁸⁵.

Um outro exemplo é do Tribunal de Contas da União que também se utiliza da IA em sua atividade. O Tribunal conta com o auxílio de robôs que auxiliam no “exame de editais de licitação e atas de preços em busca de fraudes e irregularidades, na

⁸³ Temitayo Bello, 'Online Dispute Resolution Algorithm: The Artificial Intelligence Model as a Pinnacle', in Stavros Brekoulakis (ed), *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, (© Chartered Institute of Arbitrators (CI Arb); Sweet & Maxwell 2018, Volume 84 Issue 2) p. 163

⁸⁴ FUX, Rodrigo. As Inovações Tecnológicas como (mais uma) Onda Renovatória de Acesso à Justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). *Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática*. Editora Foco, 2021, p. 244

⁸⁵ *Ibid.*, p. 245

análise e sugestão de aprimoramentos em relatórios internos e no acompanhamento de compras públicas, inclusive as decorrentes de contratação direta”⁸⁶.

Além disso, a preocupação com os preceitos éticos também foi levada em consideração pelo Poder Judiciário, ensejando na elaboração da Resolução CNJ 332, de 21 de agosto de 2020. Isso porque a implementação da IA nas plataformas de resolução de conflitos traz alguns dilemas éticos a serem debatidos “para que se garanta a independência, a imparcialidade e a justeza das novas técnicas. A supervisão dos algoritmos utilizados, por exemplo, será uma necessidade”⁸⁷.

A Resolução dispõe sobre a “ética, a transparência e a governança na produção e no uso da Inteligência Artificial no Judiciário”. Já em seus considerandos, a resolução se vincula aos direitos fundamentais e a critérios éticos de transparência, previsibilidade, auditabilidade, imparcialidade e de garantia de justiça substancial. Invoca a Carta Europeia de Ética sobre o Uso de IA em Sistemas Judiciários e professa respeito a princípios de igualdade, não discriminação, pluralidade e solidariedade⁸⁸.

Conforme exposto, vemos que o Poder Judiciário, apesar da demorada inclusão das ODRs e demais ferramentas em sua estrutura, não está alheio às inovações presentes no meio privado para soluções de controvérsias online, através das ADRs de forma geral.

⁸⁶ FUX, Rodrigo. As Inovações Tecnológicas como (mais uma) Onda Renovatória de Acesso à Justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 245

⁸⁷ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 116”

⁸⁸ Ibid., p. 117

Capítulo III - Avanço tecnológico e o uso das ODRs: Eficácia para solução de crises através do design de sistemas de resolução de disputas (DSD)

3. ODR e Design de Sistema de Disputas (“DSD”)

Conforme explicado pelo professor Diego Faleck, o Design de Sistema de Disputas (“DSD”) pode ser entendido como “a organização deliberada e intencional de procedimentos ou mecanismos processuais, que interagem entre si, e, quando aplicáveis, de recursos materiais e humanos, para a construção de sistemas de prevenção, gerenciamento e resolução de disputas”⁸⁹.

A construção desse sistema envolve “um conjunto de procedimentos criados sob medida para lidar com um conflito determinado, ou uma série destes”⁹⁰. Assim, temos no DSD a possibilidade de customização do sistema, gerando soluções únicas para as necessidades de cada caso concreto.

Consequentemente, cada demanda é atendida com eficiência e com menos gasto de recursos, tempo e energia. Essa customização também “permite a maior participação das partes interessadas e afetadas para o alcance de seus objetivos, o que gera satisfação com os resultados”⁹¹.

Contudo, porque abordar o DSD em conjunto não só com a ODR, mas também com as ADRs?

Bem, como exposto pelo professor Faleck (2018, p. 19), há uma tendência de busca da solução nos métodos mais “tradicionais” de solução de controvérsia para suprir as lacunas existentes quando do surgimento de um litígio. Isso porque:

(...) ao lidar com o problema da litigiosidade em geral, o enfoque doutrinário e legislativo predominante direciona-se a apenas um ou outro mecanismo de resolução de disputas, consubstanciados nos métodos formais mais familiares para os operadores do direito: adjudicação por um tribunal estatal, arbitragem, conciliação ou mediação e negociação.

⁸⁹ FALECK, Diego. Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Editora Lumen Juris, 2018. p. 19

⁹⁰ FALECK, Diego. Introdução ao design de sistemas de disputas: Câmara de indenização 3054. Revista brasileira de arbitragem, v. 6, n. 23, 2009, p. 8

⁹¹ Ibid., p. 8

Contudo, existe à disposição das partes diversos mecanismos e canais, fora dos conceitos mais tradicionais, que podem ser utilizados pelas partes para solucionar uma disputa⁹². O DSD é apenas mais uma “porta” que as partes podem usar, assim como as ADRs mais comumente usadas.

Não basta apenas que a sentença, vista antigamente como único meio de solução de disputa, seja substituída pelos mecanismos primários de resolução de disputa: negociação, conciliação, mediação e arbitragem. Caso estes não sejam praticados de forma a construir respostas realmente adequadas a cada problema que se busca resolver, haverá a mesma frustração quando havia apenas o monopólio da sentença⁹³.

Como melhor explicado pelo professor Faleck (2018, p. 39):

As soluções procedimentais consensuais que um designer de sistemas deve construir não constituem nada mais do que um novo canal para a resolução de disputas. E esse canal, invariavelmente, deverá competir pela atenção das partes com os outros canais disponíveis. Para que este canal tenha sucesso e seja adequado, ele deve ser a melhor opção procedimental disponível para aquelas partes que objetiva atrair e manter. (Grifo nosso)

O DSD, e sua visão sistêmica, busca trazer melhor entendimento entre “a inserção dos mecanismos consensuais de resolução de controvérsias no ordenamento jurídico nacional e a efetiva construção de respostas procedimentais adequadas e contextualizadas, nos diversos cenários da vida jurídica”⁹⁴.

Esta visão sistêmica busca possibilitar a construção deliberada e colaborativa das mais diversas soluções procedimentais adequadas para cada contexto⁹⁵. Isso porque generalidade é uma tendência das regulamentações processuais, pois busca atender ao maior número de situações de direito material. Contudo, existiram situações em que será exigido soluções processuais customizadas, para responder às especificidades do caso concreto⁹⁶.

Um possível uso do DSD, fora da esfera convencional, se encontra nas demandas coletivas. Alguns destes casos são “reputados como difíceis de resolver,

⁹² FALECK, Diego. Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Editora Lumen Juris, 2018. p. 19

⁹³ Ibid., p. 22

⁹⁴ Ibid., p. 22

⁹⁵ Ibid., p. 22

⁹⁶ Ibid., p. 31

pois não há estrutura possível para lidar com a liquidação de danos de milhares de pessoas nas varas judiciais já abarrotadas, seguindo-se os procedimentos processuais previstos”⁹⁷.

Dentro destes sistemas criados pelo DSD, o uso das ODRs é essencial para o bom funcionamento e eficiência dos mecanismos e procedimentos presentes em sua estrutura.

De acordo com Katsh e Rabinovich (2012, p. 177, apud FALECK, 2018, p. 202)⁹⁸:

Aqueles que desenham sistemas de resolução de disputas estão perdendo muitas possibilidades de prevenir as disputas e responder a elas se não compreenderem e utilizarem a tecnologia da informação. O DSD (assim como a resolução de disputas em geral) orbita em torno da comunicação, processamento e gerenciamento de informação. A tecnologia da informação, portanto, deve ser uma aliada natural de um processo com intensa troca de informação como o DSD. Tais processos são, todavia, complexos e mutáveis. Em consequência, a comunicação digital provavelmente não apenas apoiará o DSD, mas também terá impacto na maneira como, no futuro, o DSD procederá no ofício de design. (Tradução nossa)

Desta forma, a ODR também atua como suporte para o DSD, permitindo, através do uso da tecnologia, um processo de comunicação, processamento e gerenciamento de informação mais eficiente. É o mesmo auxílio que pode ser dado também para as ADRs convencionais.

3.1 Leading case Brasileiro: Voo TAM 3054 e a Câmara de Indenização 3054

⁹⁷ FALECK, Diego. Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Editora Lumen Juris, 2018. p. 27

⁹⁸ FALECK, Diego. Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Editora Lumen Juris, 2018. p. 202. “Those designing dispute systems are missing many opportunities to more effectively prevent and respond to disputes if they do not understand and use information technologies. DSD (as well as dispute resolution more generally) revolves around the communication, processing and management of information. Information technologies, therefore, should be a natural ally for an information intensive process such as DSD. Such processes are, however, both complex and frequently changing. Consequently, digital communication is likely not only to play a supporting role for DSD, but will also have an impact on the manner in which DSD carries out the design task in the future.”

No Brasil, apesar do avanço lento e dificultoso no campo das ADRs, tivemos um *leading case* em que o DSD poderia ser posto à prova, com a criação da Câmara de Indenização 3054 (“CI 3054”), projetada para indenizar os beneficiários das vítimas do acidente ocorrido em 17 de julho de 2007, com o voo TAM 3054, em que 199 pessoas perderam as vidas⁹⁹.

Isso porque, quando ocorre um acidente desta magnitude, do ponto de vista da responsabilidade civil nascem dezenas de potenciais ações judiciais, em que as famílias e beneficiários das vítimas podem exercer seu direito à indenização pelos danos morais e materiais.

Além disso, no caso do acidente narrado acima, a mídia já estava cobrindo todos os acontecimentos relacionados à tragédia, sendo o maior acidente aéreo da história da América Latina até aquele momento. Unido a toda repercussão nacional, temos as famílias das vítimas com as emoções à flor da pele, acompanhando todo o caso de forma quase que ininterrupta. A possibilidade de solução por uma das vias amigáveis possíveis era, no melhor dos casos, muito improvável.

Então, como foi possível a criação da CI 3054?

O primeiro passo se dá com o diagnóstico completo da disputa e da avaliação do sistema existente para lidar com o problema. Nesse ponto, Diego Faleck (2009, p. 10-11) aponta que:

Para o sucesso do sistema, é necessário identificar quais são as partes interessadas e afetadas e entender os interesses de cada uma delas, voltando-se para as suas preocupações, medos, vontades e desejos, assim como suas alternativas, recursos e capacidades, para determinar quais os incentivos que elas teriam para participar de um programa.

Assim, é necessário descobrir se há uma “zona de acordo possível” para seguir com a construção do modelo. Também é necessário o mapeamento dos temas sobre as quais as disputas versarão e suas consequências, bem como a análise dos meios ou sistemas em uso para se resolver a disputa.

Antes da CI 3054, a forma padrão para lidar com disputas coletivas em casos de acidentes era negociação individual com capa potencial beneficiário, seguida, nos

⁹⁹ FALECK, Diego. Introdução ao design de sistemas de disputas: Câmara de indenização 3054. Revista brasileira de arbitragem, v. 6, n. 23, 2009, p. 9

casos em que isso falhe, de ação judicial¹⁰⁰. E apesar de todo problema relacionado à ineficiência e lentidão do Poder Judiciário, não é incomum a escolha pela judicialização.

O problema aqui não é a discussão de mérito quanto a responsabilidade civil, mas sim a discussão em torno da apuração do *quantum debeatur* e da legitimidade, estendendo demasiadamente o tempo da lide no Poder Judiciário.

Vale lembrar que a via judicial, por ser extremamente trabalhosa e consumir muito tempo, leva também ao desgaste emocional, e, conseqüentemente, maior possibilidade de perda de oportunidades do que um acordo¹⁰¹. Desta forma, também se deve considerar a satisfação das partes e a percepção de justiça da resolução.

Assim, nasce a CI 3054, para realizar a indenização dos beneficiários e familiares das vítimas do acidente de forma rápida, com custo inferior – se comparado à lide judicial – e com a participação dos beneficiários no procedimento de forma alternativa não vinculante e não excludente de outras vias, como a judicial¹⁰².

Como aponta Diego Faleck (2009, p. 18) a criação do sistema tornou possível que:

(...) os beneficiários recebessem a indenização em valor presente líquido semelhante e, em algumas hipóteses, superior ao sucesso total em uma ação judicial, mas sem os custos e riscos incorridos e muito menos a demora. A sabedoria do sistema é que ele, ao evitar o litígio, permite que o custo de transação, que seria desperdiçado, seja revertido às próprias partes, possibilitando indenizações mais generosas e menor desembolso por parte dos indenizadores.

Para o sucesso do DSD, foi essencial que as partes pudessem “comprometer os próprios acordos, com controle de suas decisões, do desfecho da negociação e total autonomia¹⁰³”. Isso porque, “a aprovação está intimamente ligada com a participação¹⁰⁴”.

¹⁰⁰ FALECK, Diego. Introdução ao design de sistemas de disputas: Câmara de indenização 3054. Revista brasileira de arbitragem, v. 6, n. 23, 2009, p. 11

¹⁰¹ Ibid., p. 13

¹⁰² Ibid., p. 15

¹⁰³ Ibid., p. 15

¹⁰⁴ Ibid., p. 19

3.2 A experiência de Brumadinho e a implementação da ODR

Em 25 de janeiro de 2019, o rompimento da barragem da Barragem B-I da Mina Córrego do Feijão, em Brumadinho/MG, de propriedade da empresa VALE S/A deu ensejo, sob o ponto de vista da responsabilidade civil, uma série de medidas extrajudiciais de reparação socioeconômicas. Entre estas medidas, incluem-se o pagamento de indenizações emergenciais a mais de 105 mil pessoas, além da implementação de um programa de indenização individual, opcional e voluntário, para os casos cíveis e trabalhistas¹⁰⁵.

Aqui, é relevante perceber o espaço que a ODR tomou dentro da estrutura do DSD. Isso porque o fluxo dos requerimentos e processos “utiliza um robusto sistema de tecnologia para gerenciamento de informações e dados, agendamento de reuniões, movimentação dos casos entre as fases e painel de controle”¹⁰⁶.

Além disso, a Covid-19 forçou a mudança de estratégias das reuniões presenciais para as reuniões online, visando o seguimento do programa de indenização. As videoconferências se tornaram o melhor substituto para as negociações presenciais, sendo percebida como “um meio de comunicação ‘rico’, porque permite que as pessoas aprendam com as dicas visuais e verbais umas das outras”¹⁰⁷.

Evidentemente não é possível reproduzir a experiência de uma reunião presencial. Entretanto, o grande desafio era “como viabilizar uma opção para as reuniões virtuais, com a maior qualidade possível e lidar com os desafios de forma a mitigar ao máximo os impactos, inclusive da ‘divisão digital’”¹⁰⁸.

Assim, as reuniões que antes eram presenciais se tornaram virtuais, com envio de instruções para uso da plataforma e lista de documentação necessária juntamente com agendamento para teste prévio; as propostas eram compartilhadas na tela online para discussão durante as reuniões; e a assinatura da minuta do acordo passou a ser

¹⁰⁵ FALECK, Diego Tecnologia E Sistemas De Indenização: A Experiência De Brumadinho In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 705-706

¹⁰⁶ Ibid., p. 709

¹⁰⁷ Ibid., p. 712

¹⁰⁸ Ibid., p. 713-714

assinada através de certificado digital, com o envio prévio de um vídeo com instruções detalhadas deste processo¹⁰⁹.

Também foram criadas orientações para o bom uso do meio virtual/online, desde disponibilização de computadores com telas grandes até a orientação para manter a gesticulação dentro da moldura da tela.

Mesmos nos casos em que alguns dos beneficiários, em situação mais vulnerável, não pudessem participar, ligações eram realizadas entre o advogado e a o requerente durante ou nos intervalos das reuniões virtuais, ou o próprio advogado participava da reunião conforme orientação anterior acordada entre ele e o requerente, prévia à reunião online¹¹⁰.

A ODR foi essencial para o prosseguimento do programa, e foi implementada permanentemente dentro da estrutura do DSD. Em casos como este, “a tecnologia certamente está a serviço dos processos de resolução de disputas”¹¹¹.

Podemos concluir que sistemas de indenização, quando bem executados, trazem benefícios a todas as partes envolvidas. Com o uso do DSD os “beneficiários são indenizados em um meio seguro, confiável e supervisionado, de acordo com critérios objetivos legítimos, com tratamento digno e um ambiente que proporciona justiça procedimental, sem custos, riscos ou a demora de uma ação judicial.”¹¹²

¹⁰⁹ Ibid., p. 714

¹¹⁰ FALECK, Diego Tecnologia E Sistemas De Indenização: A Experiência De Brumadinho In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 716

¹¹¹ Ibid., p. 717

¹¹² FALECK, Diego. Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Editora Lumen Juris, 2018. p. 194

Conclusão

Pouco a pouco a tecnologia se tornou parte do nosso dia a dia. Atualmente, podemos conseguir praticamente tudo online, desde alimentação e lazer até ensino e trabalho. Contudo, com a “virtualização” de diversos serviços, as disputas advindas destes também foram redirecionadas para o mundo cibernético.

A solução de disputas através das ODRs começou pelo comércio eletrônico, que já havia identificado a necessidade de um sistema de solução de controvérsias que acompanhasse as tratativas realizadas pela internet. A negociação, a mediação e a conciliação se tornaram meios comuns para que os consumidores pudessem solucionar suas controvérsias em plataformas online, longe da estrutura do Poder Judiciário.

Contudo, o Poder Judiciário também evoluiu - em seu ritmo próprio - adaptando-se as inovações constantes nos métodos adequados de solução de controvérsias, seja através das legislações que proporcionaram maior espaço para os meios consensuais, seja através da tecnologia necessária para garantir esse acesso ao maior número de pessoas possível.

Assim, ao longo dos anos, foram sendo implementadas diversas soluções tecnológicas dentro da prestação jurisdicional. No entanto, a Covid-19 parece ter sido um grande impulsionador para a implementação e adequação de diversos mecanismos que se utilizam de ferramentas típicas da ODR.

Atualmente, estamos caminhando para um verdadeiro sistema multiportas, em que não temos apenas novas “portas” oferecidas dentro do Poder Judiciário através das ADRs, mas novos caminhos inteiramente distintos, suportados pela ODR dentro e fora do Judiciário. As opções são vastas, desde canais como o consumidor.gov, oferecendo a possibilidade de negociações on-line entre consumidores e fornecedores, até o uso do Design de Sistema de Disputas para criação de procedimentos sob medida, visando a solução de controvérsia específica.

Ainda há um longo caminho a ser percorrido, seja pela própria ODR e as diversas possibilidades que surgem a todo momento através dos avanços tecnológicos, como o uso de inteligência artificial, seja pelo Sistema Judiciário, com a implementação destas novas tecnologias, ampliando o acesso à justiça e reduzindo custos.

As transformações que já ocorreram na prestação jurisdicional indicam terreno fértil para a inovação tecnológica e extensivo uso das ODRs, bem como para a valorização da “cultura do consenso”, através dos meios adequados de solução de controvérsia.

Referências Bibliográficas

Abhilasha Vij, 'Arbitrator-Robot: Is A(I)DR the Future?', in Matthias Scherer (ed), ASA Bulletin, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2021, Volume 39 Issue 1) pp. 123–146

BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso a justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflito (ODR) na mitigação da crise da justiça no Brasil In: Direito, processo e tecnologia / coordenação Erik Navarro Wolkart ... [et al.]. - 1. ed. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, pp. 205-219

BRASIL. Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Congresso Nacional. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acessado em: 08 fev. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Congresso Nacional. Brasília, DF. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acessado em: 15 fev. 2021.

BRASIL. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf>. Acessado em: 19 fev. 2021.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. Sistema de Justiça Multiportas: A Garantia do Acesso ao Judiciário em Tempos de Pandemia da Covid-19 In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021.

CARMONA, Carlos Alberto. Arbitragem e Processo: um comentário à lei 9.307/96. rev. atual. amp. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em número 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>> Acesso em: 05 fev. 2022

CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática. Editora Foco, 2021, p. 106-121

DA SILVA, Sabrina Jiukoski; DOS SANTOS, Ricardo Soares Sterzi; DA SILVA, Rafael Peteffi. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, v. 21, n. 1, p. 392-416, 2020.

Ethan Katsh and Orna Rabinovich-Einy, 'Chapter 14: Digital Conflict and Digital Justice', in Ian Macduff (ed), *Essays on Mediation: Dealing with Disputes in the 21st Century, Global Trends in Dispute Resolution, Volume 6* (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2016) pp. 205-218

FALECK, Diego. Introdução ao design de sistemas de disputas: Câmara de indenização 3054. *Revista brasileira de arbitragem*, v. 6, n. 23, 2009.

FALECK, Diego. Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Editora Lumen Juris, 2018.

FALECK, Diego Tecnologia E Sistemas De Indenização: A Experiência De Brumadinho In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). *Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática*. Editora Foco, 2021, pp. 705-720

FUX, Rodrigo. As Inovações Tecnológicas como (mais uma) Onda Renovatória de Acesso à Justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). *Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática*. Editora Foco, 2021, pp. 235-263

FUZETTO, Murilo Muniz; NETO, Elias Marques de Medeiros. A Audiência de Conciliação e Mediação como Importante Instrumento no Sistema Multiportas para a Garantia do Acesso à Justiça In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). *Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática*. Editora Foco, 2021, pp. 390-428

Gil, Antonio Carlos Métodos e técnicas de pesquisa social / Antonio Carlos Gil. - 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Benedito. Jurisdição–uso de novas tecnologias In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Ed.). *Tecnologia e Justiça multiportas: teoria e prática*. Editora Foco, 2021, p. 89-105

LOEBL, Zbynek. *Designing Online Courts: the Future of Justice is open to all*. Kluwer Law International BV, 2019.

LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada In: *Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva*. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020, pp. 71-107

Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal / Bruno Takahashi ... [et al.]. – Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019.

Mirèze Philippe, 'Chapter 11: Access to Justice Through Online Dispute Resolution Is Not Science Fiction: A Practitioner's Perspective on the Good, the Bad and the Future', in Leonardo V. P. de Oliveira and Sara Hourani (eds), *Access to Justice in Arbitration: Concept, Context and Practice*, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2020) pp. 221 – 250

PARO, Giacomio; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-line dispute resolution (ODR) e o interesse processual In: *Direito, processo e tecnologia / coordenação Erik Navarro Wolkart ... [et al.]*. - 1. ed. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020

RAMOS, Luciana de Oliveira; CUNHA, Luciana Gross; OLIVEIRA, Fabiana Luci de. SAMPAIO, Joelson de Oliveira. Relatório ICJBrasil, 2021. São Paulo: FGV Direito SP, Disponível em: <<https://hdl.handle.net/10438/30922>> Acesso em: 12 fev. 2022.

SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler (Ed.). *Mediação, conciliação e arbitragem: artigo por artigo: de acordo com a Lei nº 13,140/2015, Lei nº 9,307/1996, Lei nº 13,105/2015 e com a Resolução nº 125/2010 do CNJ (emendas I e II)*. FGV Editora, 2016.

TARTUCE, Fernanda, *Mediação nos conflitos civis – 4. ed., rev., atual. e ampl.* – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018.

Temitayo Bello, 'Online Dispute Resolution Algorithm: The Artificial Intelligence Model as a Pinnacle', in Stavros Brekoulakis (ed), *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, (© Chartered Institute of Arbitrators (CI Arb); Sweet & Maxwell 2018, Volume 84 Issue 2) pp. 159-168

Thomas Schultz, 'Chapter 7: The Roles of Dispute Settlement and ODR', in Arnold Ingen-Housz (ed), *ADR in Business: Practice and Issues across Countries and Cultures II*, (© Kluwer Law International; Kluwer Law International 2010) pp. 135-155

VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César Augusto Martins. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente In: LUCON et al. *Direito, Processo e Tecnologia*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020

WATANABE, Kazuo. A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*, v. 2, pp. 6-10, 2007.