

## A ODR COMO MECANISMO DE ACESSO À JUSTIÇA

ODR AS A MECHANISM FOR ACCESS TO JUSTICE

ODR COMO MECANISMO DE ACCESO A LA JUSTICIA

Adelma Araújo Dantas<sup>1</sup>  
Leonardo David Quintiliano<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este estudo com método dissertativo explora a evolução do acesso à justiça no contexto das inovações tecnológicas, destacando o papel crescente das Plataformas de Resolução de Disputas On-line (ODR). Este artigo analisa como o Poder Judiciário, adentrando o domínio das políticas públicas, tem adotado a ODR como um mecanismo importante para a resolução de disputas. O texto aborda as definições e considerações sobre a ODR, destacando sua emergência, evolução e impacto no Brasil, especialmente durante a pandemia de COVID-19. Ao examinar os métodos alternativos de resolução de conflitos (ADR), o estudo aponta a crescente relevância das ODRs, tanto as de primeira quanto as de segunda geração, que integram a Inteligência Artificial (IA). Plataformas como o *SmartSettle* são exemplos dessas inovações, oferecendo ferramentas analíticas para facilitar negociações e tomar decisões mais assertivas. Apesar dos benefícios das ODRs, especialmente aquelas apoiadas pela IA, o acesso igualitário à justiça enfrenta desafios como analfabetismo digital e limitações de acesso e compreensão tecnológica por parte da população. A regulação é apontada como essencial para garantir transparência, segurança e justiça para todos os envolvidos.

1446

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Inteligência artificial. Regulamentação.

**ABSTRACT:** This dissertation-based study explores the evolution of access to justice in the context of technological innovations, emphasizing the increasing role of Online Dispute Resolution (ODR) platforms. This article examines how the Judiciary, entering the realm of public policies, has adopted ODR as an important mechanism for dispute resolution. The text addresses definitions and considerations regarding ODR, emphasizing its emergence, evolution, and impact in Brazil, especially during the COVID-19 pandemic. When examining alternative dispute resolution methods (ADR), the study points out the growing relevance of ODRs, both first and second-generation, integrating Artificial Intelligence (AI). Platforms such as *SmartSettle* are examples of these innovations, providing analytical tools to facilitate negotiations and make more informed decisions. Despite the benefits of ODRs, particularly those supported by AI, equal access to justice faces challenges such as digital illiteracy and limitations in technological access and understanding among the population. Regulation is seen as crucial to ensure transparency, security, and justice for all involved.

**Keywords:** Access to justice. Artificial intelligence. Regulation.

<sup>1</sup>Mestranda do curso de Ciências Jurídicas pela Veni Creator Christian University. Pós-Graduada em Direito Público pela INESP. Pós-Graduada em Língua Portuguesa e Produção Textual pela Facottur. Bacharela em Secretariado pela UFPE.

<sup>2</sup>Professor Doutor da Veni Creator Christian University (EUA), Escola Paulista de Direito (BRA) e Universidade Ibirapuera (BRA).

**RESUMEN:** Este estudio del método de tesis explora la evolución del acceso a la justicia en el contexto de las innovaciones tecnológicas, destacando el papel creciente de las plataformas de resolución de disputas en línea (ODR). Este artículo analiza cómo el Poder Judicial, ingresando al ámbito de las políticas públicas, ha adoptado la ODR como un mecanismo importante para la resolución de disputas. El texto aborda definiciones y consideraciones sobre ODR, destacando su surgimiento, evolución e impacto en Brasil, especialmente durante la pandemia de COVID-19. Al examinar métodos alternativos de resolución de conflictos (ADR), el estudio destaca la creciente relevancia de los ODR, tanto de primera como de segunda generación, que integran Inteligencia Artificial (IA). Plataformas como SmartSettle son ejemplos de estas innovaciones, que ofrecen herramientas analíticas para facilitar las negociaciones y tomar decisiones más asertivas. A pesar de los beneficios de los ODR, especialmente aquellos respaldados por IA, el acceso igualitario a la justicia enfrenta desafíos como el analfabetismo digital y limitaciones en el acceso y la comprensión tecnológica por parte de la población. La regulación se considera esencial para garantizar la transparencia, la seguridad y la justicia para todos los involucrados.

**Palabras clave:** acceso a la justicia, inteligencia artificial, regulación.

## 1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça, um dos pilares essenciais do ordenamento jurídico brasileiro, evolui sob o influxo das inovações tecnológicas. Esse princípio, outrora ligado principalmente à presença física nos tribunais, expande-se para além das paredes judiciais, abraçando novas possibilidades on-line e o auxílio de tecnologias disruptivas na resolução de disputas. Contudo, esse avanço requer uma sintonia fina com a Constituição brasileira, não podendo excluir nenhum estrato da sociedade (Watkins, 2022).

1447

Atualmente, as responsabilidades estatais ultrapassam a mera garantia dos direitos fundamentais clássicos, como vida, liberdade e propriedade. Sob o contexto constitucional das democracias contemporâneas, emerge a necessidade de o Estado promover o bem-estar coletivo, adotando uma postura proativa na concessão dos direitos sociais, como saúde, educação, moradia e trabalho (Alexy, 2017).

A Constituição Federal (1988) delinea os fundamentos e objetivos da República, estabelecendo as bases para políticas públicas que visem à concretização desses direitos. O Estado, então, assume o papel de protagonista na produção e execução dessas políticas, coordenando esforços para atingir objetivos relevantes social e politicamente determinados

Nesse panorama, o Poder Judiciário desempenha um papel significativo ao adentrar no cenário das políticas públicas, especialmente através da resolução on-line de conflitos (ODR). Esses sistemas utilizam plataformas virtuais para aplicar métodos tradicionais de resolução alternativa de disputas, introduzindo elementos independentes, como computadores e softwares, para gerenciar conflitos (Rezende e Tárrega, 2022).

A ODR, ao reconfigurar o sistema tradicional, busca uma resolução mais ágil, eficaz

e econômica, promovendo a autocomposição como modelo principal e relegando a judicialização a uma fonte secundária. Contudo, para a plena eficácia desse sistema, é necessário repensar a formação jurídica, ainda centrada na cultura do litígio, e capacitar mediadores, árbitros e conciliadores para lidar com essas novas plataformas digitais (Lima Neto e Amorim, 2023).

A tecnologia desafia o direito a se adaptar a novos cenários. No entanto, o acesso igualitário à justiça enfrenta desafios como analfabetismo digital, acessibilidade tecnológica e compreensão de sistemas de Inteligência Artificial (IA), uma vez que parte significativa da população brasileira não possui acesso ou conhecimento necessário para utilizar sistemas on-line (Fonseca, et al. 2020). Por esse motivo, o propósito deste artigo é, primeiramente, examinar as consequências das inovações tecnológicas nos métodos de resolver conflitos e, de maneira específica, explorar a ODR como mecanismo de acesso à justiça.

## 2 DEFINIÇÕES E CONSIDERAÇÕES ACERCA DA ODR

A resolução on-line de disputas, conhecida como ODR, emergiu na década de 1996 com o foco inicialmente voltado para resolver conflitos oriundos do universo digital. As plataformas de ODR surgiram à medida que se consolidava a compreensão de que as disputas digitais poderiam encontrar soluções de forma virtual, facilitando a resolução de problemas sem muita dificuldade (Lima e Feitosa, 2016).

Inicialmente, as plataformas de ODR se concentravam principalmente no comércio eletrônico. Com o avanço das tecnologias de informação e comunicação, houve uma maior interação entre pessoas no ambiente digital, o que aumentou a intensidade das relações humanas. Isso trouxe comodidade, mas também gerou conflitos, especialmente no cenário de compras on-line, aumentando a necessidade de um método ágil para resolver disputas (Lima Neto e Amorim, 2023).

O *eBay* (site de vendas on-line) foi um dos pioneiros a adotar o ODR, buscando resolver os conflitos entre fornecedores e consumidores. Com o passar dos anos, as plataformas de ODR evoluíram, incorporando inovações tecnológicas e passando por diferentes fases de transição (Ramos, 2018).

No Brasil, a Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil) e a Lei 13.140/2015 (sobre mediação e autocomposição) abriram caminho para a adesão ao ODR. A pandemia do COVID-19, em 2020, aumentou a necessidade de conciliação não presencial, levando a alterações na legislação dos Juizados Especiais.

Embora as plataformas de ODR tenham sido inicialmente voltadas para o comércio eletrônico, elas se mostraram eficazes, acessíveis e inovadoras, expandindo seu potencial para áreas além do patrimonial, como casos de violência de gênero. Essas plataformas podem ser úteis em situações delicadas, oferecendo um ambiente acessível e seguro para as partes envolvidas (Fonseca, et al. 2020).

Os sistemas de ODR permitem diversas formas de resolução de conflitos, desde a negociação até a mediação, e muitos têm a capacidade de intervenção nas disputas por meio da IA. No entanto, é preciso cautela ao utilizar algoritmos para decisões, evitando vieses e garantindo a justiça efetiva, não meramente uma produtividade numérica (Fonseca, et al. 2020).

Desta forma, o ODR representa uma evolução significativa no acesso à justiça e na resolução de disputas. Entretanto seu uso deve ser regulamentado para garantir transparência, segurança e justiça para todos os envolvidos (Gomes, 2021).

### 3 AS FACES DO ACESSO À JUSTIÇA E O IMPACTO DOS MEIOS ALTERNATIVOS

Segundo exposto por Trevisam, et tal (2023), a construção de uma ordem jurídica justa decorre do acesso efetivo à justiça e à cidadania, que pode ocorrer independentemente da intervenção estatal, mas também através de meios alternativos de resolução de conflitos. Para entender o que é justo, o senso de justiça e a equidade, é crucial considerar uma variedade de aspectos e aplicá-los de maneira prática para garantir a proteção jurídica da sociedade.

A noção de justiça como base para decisões judiciais está intrinsecamente ligada ao Poder Judiciário e a novos institutos, como a conciliação e a mediação, que emergiram ou ganharam importância para garantir o acesso à justiça (Castro e Félix, 2019). Além disso, a ampliação do acesso à justiça significa que os cidadãos têm o direito de serem ouvidos e atendidos não apenas em situações de conflito, mas também em circunstâncias que prejudicam o pleno exercício de seus direitos, incluindo a necessidade de educação para assegurar a proteção desses direitos (Trevisam, et tal. 2023).

Diante da compreensão expandida de que a busca pela justiça não se limita apenas ao acesso ao poder estatal, mas também à qualidade efetiva dos serviços prestados, torna-se claro que é essencial aprimorar o sistema processual para assegurar a realização dos pilares fundamentais: celeridade, eficiência e resultados que sejam verdadeiramente justos e

práticos (Marques, 2019).

As ODR's são mecanismos cruciais para acessar a justiça sem recorrer diretamente aos tribunais. Para compreendê-las, é essencial retomar o conceito de Alternative Dispute Resolution (ADR), que engloba técnicas como negociação, mediação, conciliação e arbitragem (Ramos, 2018).

A negociação, um método comum de resolução de disputas, ocorre entre as partes ou seus representantes, envolvendo interesses contrastantes sobre um mesmo objeto. A mediação, por sua vez, incorpora um mediador imparcial para restaurar o diálogo entre as partes. Já a conciliação busca administrar divergências com sugestões de acordos imparciais. Enquanto isso, a arbitragem é uma resolução em que um terceiro decide sobre a demanda apresentada (Gomes, 2021).

As ODRs de primeira geração fazem uso de ferramentas eletrônicas para tornar a comunicação entre as partes mais fácil, seguindo os métodos das ADRs. Essas pioneiras abrem caminho para a segunda geração de ODRs, onde a IA desempenha um papel mais significativo, minimizando a necessidade de intervenção humana. Nessa evolução, surgem sistemas baseados em IA, como os sistemas multiagentes e especialistas, que possuem autonomia para representar os interesses das partes de forma mais eficaz (Marques, 2019).

1450

É importante ressaltar que a virtualização não se resume à mera utilização de tecnologias da informação nas salas de audiência e fóruns, como videoconferências e computadores, ou à digitalização dos processos. O avanço na resolução de conflitos on-line envolve não apenas a melhoria do processo eletrônico para uma abordagem mais virtual, mas também o desenvolvimento de novos procedimentos para solucionar conflitos de forma on-line. Salienta-se que a tecnologia oferece muito mais do que simples ferramentas, podendo ser considerada como um quarto elemento na relação processual (Trevisam, et tal. 2023).

Neste sentido, Nascimento Júnior (2017, p. 273) evidencia:

Desde o início das atividades, os sistemas de on-line dispute resolution se dividem em dois grandes grupos distintos: um deles representados por ferramentas computacionais, tais como chats, e-mails, instant messaging, fóruns, vídeos e chamadas de telefone, videoconferência, as quais contam contando com a intervenção humana de um terceiro facilitador; e outro representado por sistemas automatizados (softwares e programas de computador) especializados na resolução objetiva de conflitos, programa dos com base na experiência multidisciplinar da ciência, valendo-se da matemática, filosofia, direito e, sobretudo, da inteligência artificial.

Os sistemas de ODR são classificados por como auxiliam no processo de resolução

de disputas. Entre eles, estão os *negotiation support systems* (NSS), como o *SmartSettle*, que exemplifica essa aplicação. A negociação, sendo autocompositiva, muitas vezes se beneficia da teoria dos jogos para otimizar os resultados dos acordos. Métodos como a negociação baseada em princípios, centrando-se em interesses e criando opções benéficas, são aplicados tanto manualmente quanto por agentes inteligentes em ODRs (Fonseca, et tal. 2020).

O *SmartSettle*, um sistema consolidado de suporte à negociação, e líder no mundo, oferece ferramentas analíticas para identificar trade-offs, esclarecer interesses e gerar soluções ótimas. Ele permite discussões preliminares, sugestões baseadas em dados de casos anteriores e métodos de ajuste fino para representar adequadamente os interesses das partes (Fonseca, et tal. 2020).

O acesso à justiça é um valor essencial e os NSS podem ser considerados como meio de acesso, pois materializam direitos por meio de acordos entre as partes. Eles oferecem segurança de dados, rapidez, acesso remoto aos documentos do caso e facilidade para chegar a acordos, mas também apresentam desafios como falta de conscientização sobre essas tecnologias e demanda por infraestrutura adequada.

A partir disso, Ruiz (2017) destaca:

O Acesso à Justiça deve ser compreendido, assim, como o acesso obtido, alcançado, tanto por intermédio dos meios alternativos de solução de conflitos de interesses, quanto pela via jurisdicional e das políticas públicas, de forma tempestiva, adequada e eficiente, realizando uma ordem de valores fundamentais e essenciais que interessam a toda e qualquer pessoa. É a pacificação social com a realização do escopo da justiça.

1451

Apesar dos desafios, as ODRs, especialmente aquelas suportadas por IA, têm o potencial de reduzir a carga do sistema judicial, proporcionando uma forma eficaz de resolver disputas. A eficiência das ODRs na materialização de garantias normativas justifica a busca pela superação de falhas e o aprimoramento contínuo desses sistemas (Marques, 2019).

A introdução do sistema ODR representa uma mudança significativa no cenário jurídico. Com esse modelo inovador amplia-se as opções dos sistemas alternativos de resolução de conflitos, possibilitando a introdução de mecanismos mais modernos para atender às necessidades das partes envolvidas (Da Silva e Gomes, 2021).

A resolução de conflitos on-line se torna viável por meio de diversas tecnologias, como mensagens instantâneas, e-mails, videoconferências, fóruns on-line, entre outros meios. A utilização da tecnologia da informação para resolver conflitos apresenta possibilidades complexas, incluindo o uso de inteligência artificial para fornecer soluções e

a aplicação de ferramentas de Dispute System Design (DSD) nos meios de resolução on-line de litígios (Marques e Nunes, 2018).

Para Moschen, et tal. (2020) é insuficiente garantir uma ordem jurídica justa apenas com decisões justas, mas tardias, ou com decisões justas que não resultam em soluções práticas desejáveis. Para assegurar o efetivo acesso à justiça, é essencial cumprir com essas três condições. Para isso, é necessário ampliar a concepção de acesso à justiça e oferecer meios alternativos de resolução de conflitos que resultem em soluções eficazes para os interesses individuais e coletivos em disputa. Isso decorre da necessidade de garantir a efetividade das soluções e atender às demandas sociais.

A ODR é um processo flexível e menos formal, podendo facilitar o processo de resolução de conflitos. A tecnologia atua como meio de comunicação, permitindo que as partes em litígio, assim como mediadores ou árbitros, possam interagir mesmo estando em diferentes localizações físicas. Além disso, a tecnologia pode agir como um assistente para mediadores ou árbitros, auxiliando na elaboração de estratégias e tomadas de decisão adequadas (Da Silva e Gomes, 2021).

#### 4 EXPERIÊNCIAS TANGÍVEIS COM A ODR

1452

Vários casos bem-sucedidos de ODR foram registrados no Brasil. Este conteúdo busca ilustrar como a ODR opera na prática, apresentando algumas das plataformas on-line mais conhecidas no país. Elas demonstram como esses mecanismos podem ser úteis e eficazes na resolução de conflitos, reduzindo a necessidade de recorrer ao sistema judicial em muitos casos (Lima Neto e Amorim, 2023).

Uma dessas plataformas é o "Reclame Aqui", estabelecido em 2001, um dos maiores exemplos de sucesso da ODR no Brasil. Amplamente utilizado pela população, permite que consumidores registrem reclamações sobre produtos, serviços e empresas em um ambiente virtual. As empresas são então solicitadas a responder, abrindo um canal de comunicação para resolver o problema, oferecendo soluções adequadas. O reclamante posteriormente avalia se a questão foi resolvida, oferecendo feedback sobre o produto, serviço e atendimento da empresa (Ferreira, 2022).

Por ser uma das plataformas mais acessadas pelos consumidores antes de realizar compras, o "Reclame Aqui" torna-se essencial para as empresas resolverem rapidamente os problemas, dada a influência das avaliações negativas. Empresas eficientes, com tempo de resposta rápido e alto índice de resolução, melhoram sua reputação no site, convertendo os



usuários em futuros clientes (Ramos, 2018).

Essa abordagem permite que o consumidor resolva problemas de forma gratuita e rápida, já que o uso da plataforma não tem custos, e é ágil, com um tempo médio de resposta de até três dias úteis. Além disso, por não exigir a contratação de advogados ou o envolvimento de terceiros, torna o processo muito mais simples em comparação a outras formas de resolução de conflitos, destacando os benefícios da ODR (Pereira, 2022).

Outra plataforma, a Com Acordo, oferece uma plataforma de negociação on-line exclusiva para advogados. Dividida em módulos pré-contencioso e contencioso, permite que advogados conduzam negociações diretamente, inserindo documentação pertinente para o caso. Esse processo ocorre por meio de um chat na plataforma, garantindo a segurança e sigilo das informações trocadas (Ferreira, 2022).

O *Consumidor.gov.br*, um serviço público, facilita o diálogo entre consumidores e empresas para solução de conflitos. Monitorado diretamente por órgãos governamentais, oferece um espaço para registrar reclamações contra empresas cadastradas, proporcionando interação entre as partes. A plataforma apresenta estatísticas sobre as reclamações, prazos de resposta e satisfação do consumidor, com uma taxa de resolução de 80% (Gomes, 2021).

O Mercado Livre, um dos maiores mercados digitais do Brasil, conta com o "MeLi Resolve" para solucionar conflitos entre compradores e vendedores. Se a resolução não ocorre, recomenda-se o uso do *Consumidor.gov.br*. Além disso, implementa medidas preventivas, como o "Compra Garantida" e sistema de reputação, para evitar conflitos e promover respostas rápidas a reclamações, visando a evitar a judicialização (Pereira, 2022).

Segundo Ferreira (2022), o Mercado Livre alega ter alcançado uma taxa de desjudicialização de 98,9%, evidenciando o sucesso dessas tecnologias na resolução de controvérsias antes mesmo do envolvimento do Poder Judiciário. Esses exemplos ilustram como as ODR são capazes de resolver disputas de forma adequada, eficiente e econômica, evitando o processo judicial.

Os casos de sucesso apresentados acima destacam a eficácia das ODR em resolver uma variedade de conflitos de maneira ágil, acessível e econômica. Essas plataformas demonstram como a utilização de mecanismos on-line pode facilitar o diálogo entre as partes envolvidas e proporcionar soluções satisfatórias, sem a necessidade de recorrer ao sistema judicial. A crescente adoção dessas tecnologias reflete uma mudança significativa na forma como lidamos com disputas e evidencia o potencial das novas tecnologias no campo da resolução de conflitos. No entanto, para Gomes (2023, p. 32) é crucial que sua implementação



e uso estejam alinhados com as garantias constitucionais e legais, contribuindo efetivamente para a justiça, conforme pontua:

A nova era é chegada e é irremediável! É indubitável que as novas tecnologias são um avanço e oferecem excelentes oportunidades de melhora na comunicação. Entretanto, é imperativo que a implementação e a utilização desses mecanismos respeitem todas as garantias constitucionais e legais, com efetiva contribuição para a Justiça e, para responder ao questionamento feito no preâmbulo desta Introdução, sejam encarados sob o enfoque zetético em que a pesquisa e os questionamentos sejam "as velas" a condução do "barco" não se abandonando o caráter dogmático, no que tange ao ensino e ao doutrinamento."

A partir deste entendimento, a era das novas tecnologias é inevitável e oferece oportunidades de melhoria na comunicação. Neste sentido, no próximo tópico, serão explorados ainda mais o uso das novas tecnologias, destacando seu papel na transformação dos processos legais e na promoção da acessibilidade à justiça.

## 5 O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS

O aumento do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) está provocando mudanças na maneira como o sistema judicial opera e como as leis lidam com os conflitos. O crescimento das diversas interações em rede, facilitadas por ferramentas de comunicação, juntamente com a necessidade de encontrar soluções para a falta de resposta constante do sistema judicial tradicional para as disputas, destaca a relevância dos modelos de resolução de conflitos on-line (Lima e Feitosa, 2016).

1454

Segundo Amorim e Rodrigues (2019) a influência da evolução tecnológica na sociedade tem sido significativa ao longo do tempo, alterando comportamentos, organizações e, naturalmente, o sistema legal. Esse impacto não é apenas evidente nos dias atuais, quando as mudanças são mais rápidas devido ao ritmo acelerado das inovações, mas tem sido uma constante ao longo da história humana.

Uma característica central da ODR é a utilização de tecnologias inovadoras, especialmente aquelas impulsionadas pela quarta revolução industrial. Essa revolução é impulsionada pela vasta quantidade de dados sendo inseridos nos sistemas computacionais, combinada com o significativo aumento na capacidade de armazenamento e processamento desses dados (Soares, 2020).

Neste sentido, o avanço dos meios de Resolução On-line de Litígios está estreitamente ligado ao progresso das TIC. Isso se deve a duas razões principais. Primeiro, os métodos ADR, dos quais o ODR faz parte, enfrentam desafios na regulação de conflitos originados em interações on-line (Amorim, 2017). À medida que a transmissão de dados

atravessa fronteiras físicas, aproximando pessoas e encurtando distâncias, os métodos tradicionais de ADR, que dependem principalmente de interações face a face, tornam-se menos relevantes, se não obsoletos (Lima e Feitosa, 2016).

A acessibilidade econômica a esses métodos também é afetada pela dificuldade de acesso devido a longas distâncias entre as partes em litígio. Isso influencia diretamente a escolha de jurisdição e legislação para resolver disputas (Soares, 2020).

O segundo motivo para o desenvolvimento dos meios de ODR está relacionado às oportunidades proporcionadas pelas redes digitais. A capacidade de ocultar a identidade on-line destaca os desafios na manutenção da confiança, essencial para a eficácia dos sistemas extrajudiciais de resolução de conflitos (Lima e Feitosa, 2016). Além disso, as diferenças linguísticas e culturais evidenciadas nas redes digitais podem criar barreiras entre as partes em litígio e destacar disparidades entre sistemas jurídicos. Esses fatores levaram ao desenvolvimento da ODR, inicialmente focada na aplicação da tecnologia de informação na resolução de disputas on-line, mas posteriormente também aplicada a conflitos off-line (Amorim, 2017).

Para Maciel e Fernandes (2020) a crescente inovação tecnológica no campo jurídico exige que advogados, tanto novos quanto experientes, se atualizem e se adaptem às novas ferramentas e ao conceito do Direito 4.0. Um exemplo disso foi a discussão sobre a validade das sentenças proferidas em processos físicos com assinatura digital, que ocorreu durante a implementação do Processo Eletrônico em meados de 2012.

A adoção da mediação on-line como parte da estratégia jurídica das empresas pode contribuir significativamente para a redução do volume de processos judiciais em andamento e serve como uma medida preventiva contra a judicialização de novos casos. Há uma ampla gama de possibilidades para aplicação da mediação on-line nas empresas, abrangendo diversos tipos de conflitos (Silva e Gonçalves, 2020). Um levantamento recente revelou que os conflitos mais comuns enfrentados pelas empresas no Brasil envolvem questões trabalhistas, seguidas por temas de Direito Civil e ações de Direito do Consumidor, todos passíveis de resolução por meio da mediação on-line (Lima Neto e Amorim, 2023).

Ainda conforme Maciel e Fernandes (2020) a resolução de disputas através de meios eletrônicos se destaca das abordagens tradicionais, pois oferece uma variedade de vantagens para os envolvidos, como agilidade, comunicação facilitada, garantia de privacidade e sigilo, redução do impacto emocional e maior probabilidade de alcançar um acordo.

## 6 POSSÍVEIS SOLUÇÕES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA ODR NO BRASIL

No Brasil, há esforços governamentais na promoção da mediação e conciliação de conflitos, como estipulado no Código de Processo Civil e pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Essas medidas impulsionaram a adoção mais ampla de métodos autocompositivos para resolver disputas. Com a segunda emenda à Resolução nº 125/2010, surgiu a oportunidade de estabelecer um Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou Remota, reconhecendo a era digital em que muitos cidadãos estão conectados, oferecendo uma alternativa eficaz para superar barreiras burocráticas e financeiras no campo jurídico (Maciel e Fernandes, 2020).

A aplicação prática da ODR no Brasil é um campo vasto e promissor. Os casos de litígios relacionados ao consumo ocupam uma posição considerável nos tribunais estaduais, destacando-se em questões de responsabilidade do fornecedor e indenizações por danos morais. A concentração desses processos envolve principalmente bancos, empresas de telecomunicações e energia, contribuindo significativamente para a carga judicial do país (Lima Neto e Amorim, 2023).

Uma estratégia para aliviar essa pressão sobre o Judiciário é direcionar esses conflitos para plataformas de resolução alternativa, como o *Consumidor.gov*. Isso possibilitaria resolver rapidamente questões antes de ingressarem no sistema judicial, reduzindo o número de processos e estimulando o diálogo entre as partes. Essa abordagem sugere encerrar o processo caso haja uma solução via *Consumidor.gov*, enquanto, em casos não resolvidos, o litígio seguiria para os tribunais (Fornasier e Schwede, 2020).

Essa medida apresenta vantagens significativas, como a resposta ágil das empresas para resolver problemas, a redução do congestionamento do Judiciário ao evitar a entrada de litigantes e advogados oportunistas, além da diminuição das ações que poderiam ser resolvidas fora do sistema jurídico (Ramos, 2018).

Há exemplos na União Europeia onde plataformas semelhantes objetivam o diálogo entre consumidores e comerciantes, encaminhando disputas não resolvidas para entidades especializadas em ADR. Outra opção viável seria a implementação de um ombudsman bancário independente para analisar e oferecer soluções imparciais para conflitos relacionados a instituições financeiras (Lima e Feitosa, 2016).

Essas soluções administrativas representam apenas uma das estratégias possíveis para reduzir a sobrecarga do sistema judicial. A ODR tem o potencial de atender às expectativas da terceira onda de acesso à justiça, focada na compreensão de que cada tipo de

conflito requer uma abordagem específica (Ramos, 2018).

Em contrapartida, Amorim (2017) destaca que uma barreira significativa para o crescimento dos ADR no Brasil são os litígios envolvendo a Administração Pública e os cidadãos, que representam uma parcela substancial dos casos judiciais. Um tema predominante nessas disputas é a prestação de serviços de saúde, cujos casos têm aumentado consideravelmente na última década, gerando preocupações constantes para os envolvidos.

Além disso, a aplicação da Mediação On-line encontra limitações em sua fase pré-processual, sendo restrita a questões nas áreas de seguridade, execuções fiscais e relações de consumo, quando envolvem pessoas físicas, jurídicas ou a administração pública. Para agilizar e tornar mais eficiente a resolução desses litígios, garantindo um acesso mais rápido à justiça e o respeito aos direitos fundamentais da população, é essencial que a plataforma on-line possa lidar com uma gama mais ampla de disputas, não se restringindo apenas a litígios de consumo ou aqueles envolvendo a Administração Pública e os cidadãos (Silva e Gonçalves, 2020).

Apesar do exposto, os autores Silva e Gonçalves elencam que as desvantagens não são tão relevantes quando comparadas às vantagens de economia de tempo e dinheiro, bem como à quebra de paradigmas. Eles destacam a importância da adoção de novas tecnologias, como a mediação digital, como uma alternativa prioritária para a resolução de conflitos. Através dela, os litigantes têm maior controle sobre o resultado e a tomada de decisão, além de garantir segurança, eficácia e rapidez. Essa abordagem busca promover o respeito pelo crescimento da sociedade e do mundo tecnológico.

Schwantes e Spengler (2023) consideraram que é essencial proporcionar acesso à internet e tecnologia para evitar que certos grupos sejam excluídos digitalmente. Isso deveria ser garantido a todos como um requisito básico, especialmente porque muitas pessoas de baixa renda não poderão adentrar na era digital sem o suporte do Estado. Portanto, a internet deveria ser reconhecida como um direito fundamental, talvez sendo incluída no artigo 5º ou 6º da Constituição. Além disso, a inclusão digital vai além de simplesmente prover acesso a computadores e internet; é necessário também garantir que as pessoas dominem essas ferramentas. Superar as barreiras que impedem o acesso à justiça, como é o caso de idosos e grupos de baixa renda, é fundamental para alcançar uma inclusão digital efetiva.

Enquanto a tecnologia pode ser uma ferramenta poderosa para facilitar o acesso à justiça, a exclusão digital pode criar ainda mais obstáculos, afastando certos grupos da proteção de seus direitos. Superar essas barreiras inclui lidar com questões linguísticas,

técnicas e estruturais. É notável que aqueles sem acesso à internet, os chamados excluídos digitais, muitas vezes também carecem de acesso à informação e desconhecem seus próprios direitos. Eles se encontram em desvantagem dupla: primeiro, por sua falta de familiaridade com seus direitos e com os recursos digitais disponíveis para acessá-los; segundo, pela impossibilidade de usar a internet para, por exemplo, reivindicar esses direitos. Essas pessoas são, portanto, digitalmente e cidadãos analfabetos (Ferrari, 2020).

À medida que exploramos totalmente o potencial da tecnologia, percebemos que ela não é a barreira real para o acesso à justiça; a verdadeira barreira reside na falta de políticas públicas para combater a exclusão digital, na ausência de iniciativas para desenvolver e implementar novas ferramentas tecnológicas e na resistência cultural e psicológica à adoção da tecnologia por parte de alguns indivíduos. Os tribunais on-line oferecem uma oportunidade de aumentar significativamente o acesso à justiça e de tornar o sistema judicial mais eficiente e acessível. Além disso, esses tribunais podem proporcionar maior previsibilidade nos resultados judiciais e nos prazos de julgamento (Schwantes e Spengler, 2023).

De acordo com Trevisam, et tal. (2023), o Estado deve levar em consideração as vulnerabilidades de indivíduos ou grupos sociais, bem como suas características específicas, ao desenvolver políticas públicas que promovam a adoção de métodos alternativos de resolução de conflitos. Isso porque o acesso à justiça não se resume apenas à oferta de meios tecnológicos pelo Estado ou à disponibilização de serviços jurídicos on-line. Superar essas barreiras é um processo complexo e contínuo. No entanto, ao analisar as políticas resultantes das diferentes ondas de renovação no acesso à justiça, é possível identificar medidas adequadas para ultrapassar esses obstáculos e garantir um acesso efetivo à justiça.

Os autores acima mencionados, ainda destacam que o papel do Estado e do Poder Judiciário vai além de simplesmente providenciar estruturas e incentivar o uso de tecnologias e métodos adequados para resolver conflitos e garantir o acesso à justiça. É também responsabilidade deles garantir que os cidadãos tenham os recursos necessários em termos de informação, conhecimento jurídico e habilidades tecnológicas para buscar seus direitos (Trevisam, et tal. 2023).

Antes da pandemia em 2018, a mediação on-line era pouco utilizada em comparação com a mediação presencial. Isso se devia à resistência de várias partes envolvidas, incluindo advogados e juízes. Geralmente, a mediação on-line era reservada para áreas remotas do país onde não havia mediadores disponíveis para sessões presenciais. No entanto, com a eclosão

da pandemia de COVID-19 e as restrições de acesso aos tribunais, a mediação on-line tornou-se mais comum (Albuquerque e Ribas, 2022).

A pandemia mostrou rapidamente que a atividade jurisdicional pode funcionar de maneira eficaz com o uso da tecnologia disponível. O aumento significativo de conflitos durante esse período fez com que a mediação on-line fosse vista como uma solução viável. Apesar da resistência inicial de alguns advogados e juízes, a pandemia mudou essa perspectiva, e agora a mediação on-line é considerada uma alternativa prática diante do aumento da demanda por resolução de conflitos (Spengler, 2021).

As experiências recentes têm demonstrado que as ferramentas virtuais, especialmente em sessões de mediação, são promissoras para a prestação de serviços jurisdicionais. A pandemia acelerou a adoção dessas tecnologias, levando a rápidas inovações e adaptações na forma como os serviços jurídicos são prestados, sem perder de vista as necessidades e interesses das partes envolvidas e mantendo um enfoque humanizado em cada caso analisado (Albuquerque e Ribas, 2022).

Quanto à continuidade do uso da tecnologia nos procedimentos judiciais após a pandemia, ainda não há informações definitivas sobre como isso evoluirá. Todavia, é evidente que as inovações tecnológicas estão cada vez mais presentes na prestação de serviços jurídicos, transformando a maneira como o acesso à justiça é concebido (Schwantes e Spengler, 2023).

Neste sentido, ao difundir e popularizar os métodos de ODR, é possível ampliar o acesso à justiça e alcançar uma maior harmonia social, especialmente na resolução de conflitos comuns e menos complexos, que representam uma parcela considerável das disputas legais. Este é um caminho promissor para desafogar os tribunais e promover uma resolução mais ágil e eficiente dos litígios (Lima Neto e Amorim, 2023)

## 7 CONCLUSÃO

Estamos diante de uma evolução significativa na forma como lidamos com conflitos. O embate entre a tecnologia e a justiça, refletido nas Plataformas de Resolução de Disputas On-line, é um passo primordial rumo à inclusão no sistema jurídico. A trajetória da ODR, desde sua emergência até sua consolidação, evidencia sua crescente relevância no Brasil, especialmente durante a pandemia da COVID-19.

Entende-se que a mediação on-line é uma ferramenta eficaz que está ampliando o acesso à justiça e, embora algumas dúvidas persistam sobre sua eficácia, a experiência

cotidiana está gradualmente respondendo a essas questões. A eficácia plena dessa prática ainda não está totalmente clara, mas é evidente que as inovações tecnológicas estão se tornando cada vez mais importantes na prestação jurisdicional, criando um paradigma de acesso à justiça.

Nesse sentido, verifica-se que implementar a ODR no Brasil não é apenas uma estratégia para reduzir a carga do Judiciário, mas uma maneira de democratizar o acesso à justiça, solucionando disputas de forma rápida e eficaz. No entanto, a regulação é vital para assegurar transparência, segurança e justiça para todos os envolvidos nesse processo.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Gisele Gutierrez de Oliveira; RIBAS, Lidia. Implementação da Política de Tratamento de Conflitos no Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul sob o viés do Acesso à Justiça Digital e das Inovações Tecnológicas. *Revista Direito Público*, Brasília, v. 19, n. 102, 288-318, 2022.

ALEXY, Robert. Teoria dos direitos fundamentais. Tradução: Virgílio Afonso da Silva. 2ªed. 5ª Triagem. São Paulo. Editora Malheiros, 2017.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Revista Pensar, Fortaleza*, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017.

1460

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de; RODRIGUES, Ricardo Schneider. A resolução online de litígios (ODR) na administração pública: o uso da tecnologia como estímulo à transparência. *Direito, Estado e Sociedade*, n. 54, p. 171-204, 2019.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal.

BRASIL, Lei Federal n. 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil. Diário Oficial da União,

BRASIL, Lei Federal n. 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; Diário Oficial da União.

CASTRO, Aldo Aranha de; FÉLIX, Ynes da Silva. Justiça e equidade como elementos basilares para o desenvolvimento de meios adequados à concretização do acesso à justiça. *Revista Cidadania e Acesso à Justiça*. Belém, v. 5, n. 2, p. 95-115, 2019.

DA SILVA, Franciele Marques; GOMES, Marcelo Sant'Anna Vieira. A Possibilidade do Uso de Inteligência Artificial na Resolução de Conflitos: Premissas Básicas. *Diálogos Internacionais da FDCL*, v. 1, 2021.

FERRARI, Isabela. *Justiça Digital*. 1.ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2020.



FONSECA, Anna Karoliny Alexandre, et tal. Resolução de conflitos online: impactos da inteligência artificial sobre o acesso à justiça. *Humanidades & Tecnologia (Finom)*, [S. l.], v. 26, 2020.

FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios online (ODR) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, [S. l.], v. 22, n. 1, 2020.

GOMES, Jean Carlos de Albuquerque. Resolução on-line de controvérsias (ODR): como implementar o acesso à justiça digital? Londrina, PR: Thoth, 2023.

GOMES, Tunny Tanara da Moda Corrêa. Resolução online de disputas (ODR): regulamentação e utilização pelos tribunais de justiça brasileiros como forma de expansão do acesso à justiça. 2021. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito, Instituto de Ciências Jurídicas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2021.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. *Revista do Direito*, [S. l.], n. 50, p. 53-70, 2016.

LIMA NETO, Antonio Oliveira ; AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. Sistemas de resolução online de litígio como instrumento de fomento ao acesso à justiça. *Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas*, [S. l.], v. 23, n. 45, p. 63-77, 2023.

MACIEL, Luiz Felipe dos Santos; FERNANDES, Aline Ouriques Freire. Formas tecnológicas de solução de conflitos. IN: Congresso internacional de direito e inteligência artificial- Formas tecnológicas de solução de conflitos II [Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte, p. 19 - 23, 2020. .

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, [S. l.], v. 5, 2019.

MOSCHEN, Valesca Raizer Borges, et tal. As ondas de acesso à justiça de Mauro Cappelletti e o acesso transnacional à justiça. *Revista Vox. Reduto, Minas Gerais*, v. 12, 2020.

NASCIMENTO JÚNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: online dispute resolution. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca. São Paulo*, v. 12, n. 1, p. 265-281, 2017.

PEREIRA, Luis Henrick B. ODR: a tecnologia como aliada do acesso à justiça. *Revista DNS - Direito, Negócios & Sociedade*, [S. l.], v. 2 n. 4, 2022.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário. 2018. 79 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018.

REZENDE, Damaris Tuzino de; TÁRREGA, Maria Cristina Vidotte Blanco. Rompimento de Padrões Culturais e a Resolução Online de Conflitos: Desafios e Perspectivas na Era Digital. *Revista Internacional Consinter de Direito, Paraná, Brasil*, v. 8, n. 14, p. 183-196, 2022.

RUIZ, Ivan Aparecido. Princípio do acesso justiça. *Enciclopédia jurídica da PUC-SP. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire (coords.). Tomo: Processo Civil. Cassio Scarpinella Bueno, Olavo de Oliveira Neto (coord. de tomo). 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017.*

SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Perspectivas e desafios da mediação on-line enquanto política pública de acesso à justiça após o período pandêmico no Brasil. *Revista VirtuaJus, Belo Horizonte*, v. 8, n. 14, p. 189-202, 2023.

SILVA, Líliam de Oliveira Lopes; GONÇALVES, Jonas Rodrigo. A viabilidade da mediação online. *Revista Processus Multidisciplinar*, v. 11, n. 40, 2020.

SOARES, Marcos José Porto. Uma Teoria Para A Resolução Online De Disputas (Online Dispute Resolution – Odr). *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 8, 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de conflitos – da teoria à prática. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.*

TREVISAM, Elisaide; et tal. Acesso à justiça e Online Dispute Resolution: uma análise das primeira e terceira ondas renovatórias. *Prisma Juridico, [S. l.]*, v. 22, n. 1, p. 175-192, 2023.

WATKINS, Caio. A online dispute resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração. *Revista Eletrônica da PGE-RJ, [S. l.]*, v. 5, n. 1, 2022.