

AS FERRAMENTAS DE ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) E OS NOVOS INSTRUMENTOS TECNOLÓGICOS EM BUSCA DA EFETIVIDADE DO DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL**THE TOOLS OF THE ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) AND THE NEW TECHNOLOGICAL INSTRUMENTS IN SEARCH OF THE EFFECTIVENESS TO THE RIGHT OF ACCESS TO JUSTICE IN BRAZIL**

Daniela Vieira de Melo

Doutoranda em Jurisdição Constitucional pela Universidade Federal da Bahia. Mestre em Direito Público, pela Universidade Federal da Bahia. Especialista em Ciência Política, pela UNIBF. Especialista em Direito do Estado, pela Faculdade Baiana de Direito. Graduada, pela Universidade Estadual de Feira de Santana-BA, Analista Jurídica do Ministério Público do Estado da Bahia. E-mail: danielavieira.adv@hotmail.com.

RESUMO

O direito de Acesso à Justiça consolidou-se por meio de três ondas renovatórias, e a terceira onda inaugurou o uso de soluções novas, não necessariamente engessadas às formalidades do ordenamento jurídico. O uso das tecnologias, no contexto da terceira onda, surge como nova proposta apta a auxiliar o desafogo das cortes judiciais. O objetivo deste artigo é verificar o uso das tecnologias, sobretudo das *online dispute resolutions*, enquanto instrumentos, com procedimentos próprios, que garantam mais efetividade da prestação jurisdicional. Assim, por meio de uma metodologia e revisão bibliográfica, serão analisadas as experiências com a aplicação de ODR em torno do mundo, como nos Estados Unidos, Canadá, Austrália e União Europeia, e como seu uso tem influenciado o Brasil. No Brasil, seu uso ainda é incipiente, mas com a deflagração da pandemia do Coronavírus, aceleraram-se os processos de incremento do uso de diversas tecnologias – não apenas a ODR – em prol do acesso à justiça, como é o caso do uso da Inteligência Artificial. A conclusão a que se chega é sobre o necessário sopesamento entre os pontos negativos e positivos do uso das tecnologias e de como tais pontos podem impactar o sistema de justiça brasileiro, sobretudo vislumbrando como escopo a garantia da efetividade do direito de Acesso à Justiça.



Palavras-Chave: Resolução de Disputas *Online*. Acesso à Justiça. Efetividade. Tecnologia.

ABSTRACT

The right of Access to Justice was consolidated through three waves of renewal and the third wave inaugurated the use of new solutions, not necessarily tied to the formalities of the legal system. The use of technologies, in the context of the third wave, emerges as a new proposal capable of helping the judicial courts to be discouraged. The purpose of this article is to verify the use of technologies, especially online dispute resolutions, as instruments, with their own procedures, that guarantee greater effectiveness of the jurisdictional provision. Thus, through a methodology and bibliographic review, the experiences with the application of ODR around the world, such as in the USA, Canada, Australia and the European Union and how its use has influenced Brazil, will be analyzed. In Brazil, its use is still incipient, but with the outbreak of the Coronavirus pandemic, the processes of increasing the use of various technologies - not only ODR - in favor of access to justice, as is the case of the use of Artificial Intelligence, have accelerated. The conclusion reached is about the necessary balance between the negative and positive points of the use of technologies and how such points may impact the Brazilian justice system, especially with the guarantee of the effectiveness of the right of Access to Justice.

Keywords: Online Dispute Resolution. Access to Justice. Effectiveness. Technology.

I INTRODUÇÃO

O direito de acesso à justiça tem contado atualmente com importante mecanismo: a tecnologia. Sem dúvidas, a cada novo dia é possível perceber como o uso da tecnologia vem ganhando mais espaço no âmbito do Poder Judiciário: a adoção progressiva em quase todos os tribunais do processo eletrônico e o trabalho remoto; a automatização de algumas funções das secretarias processuais; comunicações (intimações e citações), por meio de aplicativos de telefones celulares; desenvolvimento de Cortes *Online*, com uso de ferramentas de *Online Dispute Resolutions* (ODR), entre tantos outros mecanismos que estão no dia a dia dos Tribunais – no mundo e no Brasil – e já correspondem ao presente, e não a meras projeções futurísticas.

Os doutrinadores do Projeto de Florença, quando iniciaram seus estudos sobre acesso à justiça viviam num mundo completamente diferente do que se vive

na atualidade. Será que, com a inundação de informações proporcionadas pelo admirável e tecnológico mundo novo, eles afirmariam existir uma quarta onda de acesso à justiça proporcionada pela tecnologia ou a “simples” evolução da terceira onda renovatória?

Segundo Bryant Garth e Cappelletti (1988), com a evolução do conceito de acesso à justiça, os instrumentos destacados para solucionar o problema do efetivo acesso estariam sedimentados em três ondas renovatórias que se seguiram, mais ou menos, em sequência cronológica. Tais estudos apontaram, na década de 80, para algumas possíveis soluções ao problema do acesso à justiça, sobretudo para as pessoas em condição de hipossuficiência econômica. A primeira solução apresentada relaciona-se com a onda renovatória da assistência judiciária; a segunda, às reformas tendentes a proporcionar a representação adequada dos direitos difusos e coletivos; e a terceira é movida pela simplificação de procedimentos e admissão e criação de meios extrajudiciais de resolução de conflitos.

Tais inovações equacionaram, de modo mais efetivo, a garantia de efetivo acesso ao sistema de justiça. No entanto, muito ainda precisa ser realizado. O aumento das demandas e da conflituosidade, frutos de um mundo híper conectado, tem levado o Poder Judiciário quase à exaustão, dada a dificuldade de atingir o desiderato da pacificação social, por meio da prestação jurisdicional efetiva.

Nesse sentido, instrumentos mais informais de aplicação do direito e solução de demandas, conforme preconizado pela terceira onda, surgem como mecanismos que podem dar fôlego maior às partes e aos operadores do direito. E onde entra a tecnologia nesse cenário? Será que o surgimento e aplicação da tecnologia pode cumprir papel importante para a consecução do direito de acesso à justiça, de modo mais célere e efetivo?

Quando se fala no uso da tecnologia, como alternativa para atingir o direito do acesso à justiça efetivo, é preciso questionar como ocorreu sua evolução, ou melhor, quais foram as inovações mais impactantes e importantes do uso das tecnologias que incrementaram o direito de acesso à justiça, a fim de proporcionar a sua maior efetividade. Mas também: quais são as principais experiências positivas e negativas que o uso da tecnologia tem proporcionado aos jurisdicionados? Os ganhos são maiores que os prejuízos que o seu uso acarreta?

Nesse ponto, pode-se falar das ferramentas de *Online Dispute Resolutions* (ODRs) que tratam não apenas do uso virtual de ferramentas agregadas aos modelos tradicionais de soluções alternativas dos conflitos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem. São mais do que isso, tais ferramentas compõem um novo procedimental que demonstra versatilidade e flexibilidade e otimização de tempo ante os conflitos das sociedades atuais, cujas peculiaridades serão mais bem abordadas ao longo deste artigo.

Ante o exposto, o presente trabalho fará uma abordagem inicial e essencial sobre a evolução das três ondas renovatórias como meios de garantir o acesso à

justiça de modo mais efetivo, conforme o exposto pelos pensadores do Projeto de Florença. Na segunda parte, serão abordados os mecanismos das *Online Dispute Resolutions*, sua contextualização e conceituação. Em seguida, será realizada uma abordagem da aplicação das ODRs pelo mundo. E, por fim, tratar-se-á da aplicação das ferramentas de ODRs, no Brasil, para garantir a efetividade do acesso à justiça, bem como quais são as novas perspectivas sobre o uso da tecnologia adotadas no País, sobretudo após o cenário pandêmico do Coronavírus, destacando-se os potenciais pontos positivos e negativos que estas mudanças tendem a acarretar.

2 DAS ONDAS RENOVATÓRIAS DE ACESSO À JUSTIÇA: NOÇÕES PRELIMINARES ESSENCIAIS À COMPREENSÃO DO TEMA

Para que sejam garantidas a efetividade e a justeza de um direito juridicamente exigível, é necessário garantir primeiro mecanismos que permitam o devido acesso à justiça, em linha de princípio, por meio do ingresso ao Poder Judiciário. Isso porque é pelo direito de acesso à justiça que se concretizam duas finalidades essenciais do sistema de justiça: garantir que o sistema seja realmente acessível a todos e os resultados promovidos sejam socialmente justos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 08). Ambas as finalidades se encontram inter-relacionadas, consistindo a primeira na porta de entrada; e a segunda, porta de saída (SOUZA, 2011, p. 25) para a consecução de diversos direitos.

A expressão acesso à justiça é de difícil definição. Primeiro ele foi concebido como mero ingresso ao Poder Judiciário, posteriormente transcendeu-se esse significado, concebendo-o como acesso efetivo de direitos previstos em um ordenamento jurídico (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8).

Seu conceito tem sofrido transformações ao longo do tempo e é a partir de uma breve perspectiva histórica que se pode compreender a evolução do significado e alcance do acesso à justiça antes de alcançar sua abrangência mais recente, com o uso das tecnologias.

Segundo os pensadores do Projeto de Florença, com a evolução do conceito de acesso à justiça, os instrumentos destacados para solucionar o problema do efetivo acesso estariam sedimentados em três ondas renovatórias que se seguiram, mais ou menos, em sequência cronológica.

A primeira, a garantia de assistência judiciária aos pobres, é compreendida a partir da contextualização histórica.

Nos séculos XVIII e XIX, nos estados liberais, a busca pela satisfação de direitos – ou, dito de outro modo, a forma de solução de contendas – estava relacionada ao viés meramente individualista, formalista e dogmático de proteção de direitos. Segundo Cappelletti e Garth (1988, p. 9), o acesso à justiça era concebido

inicialmente como simples direito formal de o indivíduo propor ou contestar uma ação, e só poderia ser obtida a composição da lide por aqueles que pudessem enfrentar os custos processuais.

Os estudos jurídicos, naquela época, também se mantinham indiferentes às realidades dos sistemas de justiça, no estado liberal. As diferenças entre potenciais litigantes ou a falta de disponibilidade de recursos não eram sequer notadas como problemas de cunho jurídico. A preocupação, tanto na atividade judicante quanto nos estudos teóricos, no mais das vezes, cingia-se à mera exegese, ou “quando ia além dela, seu método consistia em julgar as normas de procedimento à base de sua validade histórica e de sua operacionalidade em situações hipotéticas” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 10).

A partir da primeira metade do século XX, com a eclosão das guerras mundiais e com os efeitos socioeconômicos advindos da Revolução Industrial, as sociedades cresceram em tamanho e em complexidade, situação em que se foi transformando a visão meramente individualista de direitos, cedendo espaço cada vez mais ao caráter social e coletivo de determinados direitos.

Não se pode perder de perspectiva que a frustração do acesso ao aparelho judiciário do Estado, decorrente de injusta omissão do Poder Público às pessoas carentes, culminaria por gerar situação socialmente intolerável e juridicamente inaceitável, violadora da dignidade da pessoa humana e do princípio da igualdade.

Nesse sentido, os tribunais, sobretudo de países ocidentais, tiveram de redesenhar sua forma de atuação, o que colocou a assistência judiciária como ponto essencial de eventuais reformas judiciárias. Com o surgimento do ideal teórico de acesso efetivo aos sistemas de justiça, passou-se a se questionar também sobre sua contradição mediante os sistemas totalmente inadequados de assistência judiciária que foram tornando-se cada vez mais intoleráveis.

A atuação positiva do Estado tornou-se necessária para assegurar o gozo de direitos sociais básicos, cuja preocupação central passou a ser a de realizá-los. Nesse sentido, o direito de acesso à justiça foi fortalecido, pois passou a “ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos Direitos Humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12). A afirmação histórica dos direitos fundamentais de segunda dimensão, nesse contexto, conferiu espaço para avanços de uma nova ordem (BONAVIDES, 2006, p. 571-572).

Os países ocidentais, em sua maioria, adotaram um conjunto de medidas mais eficientes que entenderam pertinentes à solução do problema de acesso à justiça. No entanto, outros obstáculos ainda precisavam ser superados para o acesso à justiça real e efetivo. Muito embora os direitos, mesmo os de ordem difusa, dos pobres enquanto classe, estivessem sendo reivindicados em juízo, outra gama de direitos igualmente importantes ainda precisava de atenção e de reforma. Tal constatação leva à segunda onda renovatória.

O segundo movimento ou onda renovatória que pretendeu reformular o modo de garantir o acesso à justiça enfrentou os problemas dos direitos coletivos *lato sensu*. Tão logo os conflitos de ordem coletiva começam a tornar-se mais evidentes, passando a compor o rol de direitos previstos nas mais diversas legislações, a ideia de que os direitos subjetivos como bens fruíveis apenas pelo sujeito considerado individualmente tornou-se destoante da realidade social.

No entanto, segundo o pensamento de Bryant Garth (1988, p. 49-50), a concepção mais tradicional do processo civil, de matriz individualista, não guardava espaço para a proteção dessa classe de direitos e regras sobre legitimidade, normas de procedimento e a atuação de juízes e de tribunais não estavam estruturadas para comportar essa nova realidade.

Essa realidade apontava para a existência de determinados valores cujos destinatários nem sequer poderiam ser identificados, como no caso dos direitos de ordem difusa. Determinada lesão ou ameaça de lesão provocada a bem jurídico de determinado indivíduo poderia, portanto, se espalhar nos direitos ou interesses de toda uma coletividade. Uma lesão dessa gravidade não poderia nem deveria ficar sem proteção, porquanto violaria o direito à igualdade, os direitos da personalidade, dentre tantos outros direitos, podendo conduzir ao ocaso do Direito como mecanismo reparador e preventivo dos conflitos sociais.

O Poder Judiciário, nesse momento, passou a exigido, não apenas como mero órgão reativo – à espera dos jurisdicionados não hipossuficientes –, senão como órgão distributivo que tende a aplicar o direito material construtivamente (SANTOS; MARQUES; PEDROSO, 1995, p. 06).

Por derradeiro, os doutrinadores do Projeto de Florença ainda fazem referência à terceira onda do acesso à justiça que supera as perspectivas da primeira e da segunda. A terceira onda trata de inovações importantes relacionadas à “representação efetiva para interesses antes não representados ou mal representados” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 67).

A dita nova onda de reforma da atuação do Poder Judiciário inclui a advocacia judicial e extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, e concentra sua atenção no conjunto de instituições, mecanismos e procedimentos a serem usados no processo ou até mesmo para prevenir disputas nas sociedades atuais, como é o exemplo dos juizados especiais.

Então, as modificações trazidas pelas ondas anteriores – tanto dos direitos individuais como coletivos – não foram suficientes para dar efetividade a certa gama de direitos. Novos instrumentos procedimentais deveriam ser adotados para que esses direitos pudessem se tornar exequíveis.

Nessa linha intelectual, segundo Cappelletti e Garth (1988), conclui-se que os enfoques da primeira e da segunda ondas não foram suficientes, na maioria das situações, para a garantia devida de acesso à justiça, já que o processo ordinário contencioso – mesmo quando superados os problemas de patrocínio jurídico e

organização de direitos metaindividuais – pode não alcançar a solução mais eficaz, sobretudo pelo aumento das demandas, fruto de novo perfil de conflitualidade.

O enfoque da terceira onda busca soluções novas e não necessariamente engessadas às formalidades do ordenamento jurídico. Algumas dessas alternativas, contempladas no plano do pluralismo jurídico, já estão sendo aceitas como instrumental procedimental competente para dirimir litigiosidades, a exemplo da mediação, a conciliação e a arbitragem, dos juizados especiais.

Como consequência, passou-se à informalização da justiça; reaparelhamento de recursos humanos e infraestrutura; criação de tribunais especiais; uso de mecanismos alternativos de resolução de litígios, entre outras, que variaram de país para país (SANTOS; MARQUES; PEDROSO, 1995, p. 6), fatores que estão externalizados a partir do Projeto de Florença e das ondas renovatórias de acesso à justiça.

As formas de solução alternativa de conflitos reconhecidamente no plano jurídico são os meios heterocompositivos e os meios autocompositivos. No primeiro caso, obrigatoriamente um terceiro indivíduo imparcial vai ser responsável por solucionar o conflito entre as partes, e o faz de maneira impositiva a exemplo da arbitragem.

Já na segunda hipótese, segundo Didier (2015, p. 165), a autocomposição consiste na forma de solução do conflito pelo consentimento espontâneo de um dos litigantes em sacrificar o interesse próprio, seja no todo ou em parte, em favor do interesse alheio.

Segundo Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2022, p. 33), três modalidades destacam-se, nessa linha intelectual, dentro da autocomposição, quais sejam: a negociação, em que não há presença de terceiro na tomada de decisão; a mediação, em que um terceiro mediador vai atuar mantendo a ordem e o canal de comunicação entre as partes envolvidas; e a conciliação, em que o conciliador vai interferir na relação das partes com a arguição de fatos e de informações relevantes para a resolução da demanda.

Nesse cenário, ante a necessidade de uso de novos meios para desafogar o aumento crescente da conflituosidade, não abarcados pelas primeira e segunda ondas renovatórias é que se pode falar do uso das tecnologias.

Com o passar dos anos, o uso da tecnologia apareceu em várias áreas do conhecimento, e isso não foi diferente no cenário jurídico. O uso da tecnologia tem ganhado cada vez mais espaço, na área jurídica, proporcionando renovação do enfoque dado ao direito de acesso à justiça, em sua terceira onda.

Ora, se a terceira onda renovatória de acesso à justiça pretendia se utilizar de modos mais informalizados, no Poder Judiciário, para a garantia de efetividade de direitos, pelo uso de mecanismos alternativos de solução de conflitos, pode-se dizer que os meios tecnológicos surgiram como instrumentos que se encaixaram perfeitamente nessa realidade, sobretudo as ODRs conforme se verá nos tópicos a seguir.

3 ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS: IMPLICAÇÕES NO DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA E SEUS IMPACTOS POSITIVOS E NEGATIVOS NO BRASIL E NO MUNDO

3.1 Contextualização do uso das ODRs e sua conceituação

Conforme visto no tópico precedente, uma das soluções/enfoques propostos pelos doutrinadores do Projeto de Florença está relacionada com a conflitualidade crescente e aumento de demandas litigiosas. A terceira onda renovatória de acesso à justiça buscou dar soluções novas aos problemas postos, geralmente despidas das formalidades do ordenamento jurídico.

Nesse sentido, surgem e popularizam-se os métodos consensuais de resolução de conflitos tradicionais, e um dos principais objetivos é tutelar determinado bem jurídico da forma mais eficaz à sociedade, por meio de consensos estabelecidos entre as partes, desafogando o Poder Judiciário e reduzindo os custos e o tempo com o litígio (DIDIER, 2015, p. 274).

No entanto, com o passar do tempo e o aumento exponencial dos conflitos, tais métodos tradicionais de resolução de conflitos passaram a enfrentar limitações de ordem prática que, por muitas vezes, dificultaram o cumprimento do seu escopo de celeridade e efetividade dentro da realidade da sociedade atual.

De um modo geral, não se busca neste artigo trazer, à exaustão, os dados sobre o aumento da conflitualidade e o número de demandas em torno do mundo, mas, a título ilustrativo, podem-se trazer dados do Brasil que esclareçam esse panorama de conflitualidade que acena para o uso das ferramentas de ODR.

Dados do Panorama de Acesso à Justiça, no Brasil, de 2004 a 2009 (2011, p. 8), apontaram uma série de indicadores acerca dessa conflitualidade. Segundo a PNAD de 2009, 12,6 milhões de pessoas maiores de idade (9,4% dos brasileiros desta faixa etária) vivenciaram situações de conflito nos cinco anos prévios a setembro de 2009, período de referência da pesquisa [...]. Os dois conflitos mais comumente observados foram os de natureza trabalhista (23,3%) e também os familiares (22,0%). Aqueles relativos à prestação de serviços também estiveram entre os mais expressivos. Ao serem somadas as disputas referentes ao fornecimento dos serviços de água, luz, telefone e aquelas advindas das relações de consumo com instituições de intermediação financeira e bancos, chega-se à estatística de 17,1% do total de conflitos registrados pela PNAD 2009. Os conflitos na esfera criminal foram responsáveis por 12,6% dos casos, seguidos daqueles que se referem ao relacionamento dos cidadãos com o Estado, expresso pelo fornecimento de benefícios previdenciários e pela tributação (9,8% dos conflitos) (CNJ, 2011, p. 8).

Segundo dados do relatório do CNJ mais recentes, de uma década depois, pode-se verificar a presença do recrudescimento dos conflitos, mas também de sua resolutividade, pelo uso dos meios alternativos. De acordo com dados mais recentes (CNJ, 2020, p. 171), foram proferidas 3,9 milhões de sentenças homologatórias, significando que 12,5% dos processos foram resolvidos pela via da autocomposição. Além disso, houve um incremento do número de Centros Judiciários de Resolução de Conflitos.

No entanto, a despeito desse aumento do número de resoluções consensuadas, o sistema de justiça encontra dificuldades para garantir a celeridade no trâmite dos processos, o que prejudica a efetividade da tutela jurisdicional, ou, em outras palavras, a efetividade do direito de Acesso à Justiça.

Tal situação tem sobrecarregado o sistema de justiça, a despeito de toda a celeridade que os instrumentos consensuais pretendem alcançar. Isso porque, mesmo diante desse cenário mais informal, têm ocorrido diversos problemas de ordem prática. A título de exemplo, pode-se citar a demora de localização e intimação/citação das partes que, tradicionalmente, devem comparecer presencialmente para a solução da demanda. Aliado a isso, as partes devem comparecer em um espaço físico determinado, de acordo com o calendário oportunizado pelos mediadores/ conciliadores/árbitros. Tudo isso demanda tempo maior e custos financeiros.

Nesse sentir, o uso da tecnologia passou a ser vislumbrado como forma de aumentar a eficiência na resolução consensual dos conflitos. Mas de que modo isso seria possível?

Para otimizar o tempo – e porque não dizer otimizar o espaço – de solução de controvérsias, cada vez mais crescentes, começou-se a pensar em sistemas de resolução de disputas ainda mais céleres: os meios *online* que decorrem do mundo globalizado e híper conectado. Fala-se hoje, sobretudo, nas *Online Dispute Resolution (ODRs)*, foco do presente artigo.

O uso exponencial da *Internet* propiciou expansões das mais diversas ordens, tanto nas relações privadas quanto nos aspectos públicos, profissionais e comerciais. O advento da *Internet*, sua popularização e o desenvolvimento de novas tecnologias (como as Tecnologias da Informação e Comunicação) alteraram drasticamente a forma como as relações interpessoais se desenvolveram e a forma de resolução de conflitos surgidos a partir dessas relações.

A massificação do uso da *Internet* acarreta em drásticas mudanças na maneira como os indivíduos se relacionam e realizam suas atividades. As relações interpessoais não ficam mais restritas ao âmbito local, mas se espalham por todo o país e pelo mundo, sem a necessidade de existirem deslocamentos físicos. Tal situação ainda traz consequências no contexto dos conflitos interpessoais, que também deixam de ser limitados a uma determinada área e passam a alcançar pessoas a longas distâncias. Essa conjuntura faz com que a manutenção dos métodos tradicionais de resolução

de conflitos frente à utilização de novos meios digitais se torne menos apropriada ao meio jurídico (ZAGANELLI; DOS REIS; PARENTE, 2020, p. 863).

Tais fatos, naturalmente, impeliram à busca pela alteração nos métodos de solução das disputas ainda mais efetivas que acompanhassem todas essas mudanças.

A ODR, portanto, poderia ser considerada como espécie do gênero de métodos alternativos de solução de conflitos em que se adiciona o elemento tecnologia de forma qualificada. Assim, para Amorim (2017, p. 515), ODR consiste na: “utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios (ADR), quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito físico”.

Segundo Amorim (2017, p. 517), Ethan Katsh e Janet Rifkin efetuavam uma divisão da história do ODR em três períodos. O primeiro até 1995, em que inexistia um número grande de disputas, e os meios de resolução de litígios eram aplicados em contextos bastante específicos. No segundo período, entre os anos de 1995 e 1998, foi desenvolvida a compreensão de que “a *Internet* necessitava de instituições *online* encarregadas da resolução dos conflitos que nasciam na rede” (AMORIM, 2017, p. 517). O terceiro período, a partir de 1998, caracterizou-se pela emergência de uma “indústria da ODR” e pelo reconhecimento de que as tecnologias empregadas na Resolução *Online* de Litígios poderiam ser utilizadas na resolução de controvérsias *off-line*.

A título exemplificativo, para que se entenda o funcionamento da ODR e suas repercussões práticas, sobretudo no que se refere ao acesso à justiça, traz-se a experiência do *eBay* que permite a resolução de mais de sessenta milhões de disputas por ano, com taxa de satisfação de noventa por cento (FERRARI, 2020a, p. 26).

O sistema, que conecta compradores e vendedores, foi desenvolvido para solucionar problemas entre estes e os consumidores, de forma rápida e eficiente. O primeiro passo, dentro desse sistema de ODR, é a abordagem escalonada do problema (ou *staircase approach*), em que o escopo do sistema é alcançar o consumidor insatisfeito antes de o conflito ocorrer (FERRARI, 2020a, p. 26). Caso o conflito aconteça, deve-se realizar a mediação *online* – conectando as partes envolvidas por meio de um *software*, com propostas conciliatórias oferecidas pelo próprio sistema. Se frustrada a mediação, passa-se à arbitragem (FERRARI, 2020a, p. 27).

Este ciclo acima descrito traz, em média, solução em noventa por cento dos casos, e o uso desse sistema ainda traz outra importante consequência: o algoritmo desenvolvido nesse sistema de ODR reúne todos os dados dos conflitos que ocorreram e usa para aperfeiçoar o próprio sistema, com vista a evitar novos conflitos. Isso ocorre porque essas contendas

guardam determinados padrões que são percebidos pelo sistema e levados em conta, não só no que se refere às disputas, propriamente ditas, mas também, em relação ao tipo de propostas que costumam a ser aceitas ou rejeitadas, bem como quanto a reações dos consumidores às sugestões propostas e às decisões tomadas (FERRARI, 2020a, p. 28).

Observando-se os modos de resolução de disputas, no setor privado, começou-se a questionar a viabilidade de incorporar as ferramentas de ODR pelo Poder Judiciário de um modo geral. O Poder judiciário, portanto, tem buscado assimilar essas experiências de ODR, o que tem culminado nas Cortes *Online*, voltadas para a melhoria da prestação jurisdicional, redução de custos e, em linha de princípio, na garantia de acesso à justiça.

Assim, qualquer procedimento que se desenvolva com o emprego de tecnologias da informação e da comunicação se enquadraria ao conceito, ainda mais quando impactam sobre a tomada de decisões pelo julgador, segundo as lições de ALBORNOZ (2019, p. 36).

Consequentemente, com base em tal concepção, o ODR alcança o exercício típico da jurisdição estatal pelo Poder Judiciário, em suas funções de análise e julgamento de demandas. Trata-se, no caso, da possibilidade de emprego de sistemas tecnológicos na realização de atos e procedimentos necessários à condução do devido processo legal, com o resguardo de todos os seus corolários pelos operadores do Direito, sem que haja a necessidade de suas presenças físicas em cortes (ZAGANELLI; DOS REIS; PARENTE, 2020, p. 866).

No entanto, é preciso deixar claro que a aplicação das ODRs não pode ser confundida com mera construção de mecanismos virtuais do procedimento ordinário das ferramentas de solução tradicional de conflitos – a serem desenvolvidos pelo Poder Judiciário em suas atividades presenciais. Os meios de ODR não se limitam à mera associação dos instrumentos tecnológicos aos atos tradicionais no exercício da jurisdição ou dos equivalentes jurisdicionais, é a criação de um procedimento próprio para a resolução de disputas de forma *online* (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 62).

Nessa mesma linha de intelecção, o surgimento das Cortes *online*, pelos instrumentos de ODR, traz mudanças de percepção. Isabela Ferrari (2020c, p. 54-55) Ethan Katsh e Orna Einy apontam três fatores que contribuíram de modo acentuado para a mudança da compreensão e para a formação das Cortes *online*: a primeira delas é a percepção, pelos fenômenos digitais de solução de disputas já existentes, de que a Corte de justiça é mais que um local, é um serviço a ser prestado aos jurisdicionados (SUSSKIND, 2019); o segundo fator consiste em abando-

nar a ideia de que para mediar as relações humanas seria necessário intervenção humana; e o terceiro fator seria a passagem do sistema de resolução de conflitos com base na confidencialidade, para um sistema que coleta dados, com o fim de prevenir novas disputas.

3.2 Evolução do uso das ODRs em alguns países no mundo

Em linha de princípio, o Judiciário brasileiro evolui timidamente no uso dessas ferramentas, mas busca se inspirar nas experiências de países como Canadá, Austrália e Reino Unido, entre outros países.

No Canadá, foi criado o *Civil Resolution Tribunal (CRT)*¹ (FERRARI, 2020c, p. 51), em 2012, um tribunal administrativo inteiramente *online* para resolução de pequenas causas e disputas condominiais. A abordagem do sistema segue três fases: na primeira etapa, as partes recebem informações sobre os aspectos relevantes sobre o conflito em que está envolvida (*solution explorer*), que ocorre de maneira gratuita; na segunda etapa, há intermediação das partes envolvidas por um *software* que sugere soluções para pôr fim à controvérsia; na última etapa se desenvolve se as partes não chegaram ao acordo na fase anterior. Assim, na fase de adjudicação, o juiz decide os casos residuais não solucionados consensualmente.

A resolução dos conflitos neste sistema demora em média de 60 a 90 dias (FERRARI, 2020c, p. 52) e há mecanismo de prevenção de demandas, com colheita de dados pelo sistema para que se compreendam as características que estimulam, ou não, as composições.

Há ainda, no Canadá, o *Condominium Authority Tribunal (CAT)* que consiste em Tribunal *online* e tem por objetivo a resolução de questões envolvendo disputas condominiais em Ontário, sobre registros do próprio condomínio (ZAGANELLI; DOS REIS; PARENTE, 2020 p. 874). Em ambos os tribunais citados, a implementação de tais plataformas visa, portanto, resolver os litígios de maneira célere, conveniente e acessível.

Na Austrália, em 2001, foi criada a *e-Courtroom*, lançada pela Corte Federal Australiana. Seu principal destaque era a possibilidade de peticionamento e manifestação das partes processuais por meio de mensagens arquivadas em quadro eletrônico (FERRARI, 2020b, p. 44). A consequência da criação desta Corte *Online* propiciou a redução de tempo das audiências, já que o magistrado já tinha condições de conhecer e fixar o ponto conflituoso por meio de comunicações precedentes das partes, tornando o processo mais ágil.

Outra iniciativa relevante pode ser encontrada na experiência do Reino Unido que, em 2016, instalou a UK Money Claim Court (FERRARI, 2020b, p. 44)

¹ Disponível em: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/CRT-Annual-Report-2019-2020.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2022.

uma Corte Online para demandas patrimoniais de até 100 mil libras, em que o peticionamento ocorre eletronicamente, e a parte é notificada para responder ao pedido. Em caso de inércia, ocorre à revelia, e o sistema considera que a parte demandada reconheceu a dívida, e forma-se título com força executiva, a partir de então. No caso da Corte inglesa houve considerável aumento no adimplemento das dívidas, com julgamento de mais de 60 mil casos por ano (FERRARI, 2020b, p. 45).

A Money Claims UK oferece, também, painéis de discussão privados sem a exigência de que os usuários estejam *online* ao mesmo tempo. Além disso, é possível segmentar a plataforma *online* em espaços, de modo que o Espaço A seja acessível apenas a uma parte e ao mediador, o Espaço B seja acessível à outra parte e o mediador, e o Espaço C sejam acessíveis a ambas as partes e ao mediador. Dessa forma, a plataforma pode ser usada para replicar o procedimento de três salas por meio de reuniões virtuais em uma plataforma *online* (RAMOS, 2018, p. 50).

A adoção dessas ferramentas tecnológicas conduziu à reformulação do sistema de justiça da Inglaterra. A partir da experiência da *UK Money Claim Court*, sobretudo com base na experiência canadense, formou-se um grupo liderado por Richard Susskind, denominado *ODR Advisory Group* que implementou diversas reformas na justiça inglesa. O grupo recomendou a criação de uma Corte *Online* para resolução de demandas patrimoniais que deveria usar as ferramentas de ODR a partir de três etapas (FERRARI, 2020c, p. 48).

A primeira delas é denominada *problem diagnosis* em que as partes envolvidas recebem informações sobre a causa, para aprender e conhecer mais sobre seus respectivos direitos, reduzindo a assimetria de informação entre as partes, aumentando a possibilidade de acordo. Caso a contenda não se resolva, passa-se ao processo de facilitação *online*, a partir de um *software* que conecta as partes, momento em que elas recebem recomendações de como agir com relação ao conflito, para permitir acordos. Frustrada essa tentativa, inicia-se o terceiro estágio, com o julgamento *online*, presidido pelo juiz, que entrega a prestação jurisdicional por e-mail ou por mensagem (FERRARI, 2020c, p. 49).

Quase a totalidade dos atos processuais desenvolve-se pelo ambiente virtual, com oitivas por videoconferência, envio de provas por meio digital, entre outros, mas é possível em alguma situação que as partes precisem comparecer fisicamente.

Outros países iniciaram a corrida para implementação do uso da tecnologia para fins de garantir uma prestação jurisdicional mais resolutiva e célere, a exemplo dos Estados Unidos da América; Singapura, Japão, China, entre outros.

Nos Estados Unidos, por exemplo, segundo relatório realizado por meio de pesquisa da *American Bar Association* (ABA, 2020, p. 2-5), os mecanismos de

plataforma ODR são vinculados a diversas cortes de justiça espalhadas por doze estados norte-americanos, nas mais diversas áreas do direito, como direito de família e débitos civis:

Até 2019 existiam 66 plataformas de ODR vinculadas a cortes de justiça, espalhadas por 12 estados, sendo 31 destas localizadas só no estado de Michigan, o qual foi o primeiro estado a adotar tais instrumentos. Dentre as matérias de atuação dessas plataformas, podem ser citadas as áreas de trânsito, débitos civis, pequenas causas, direito de família, dentre outros. Quanto aos mecanismos de disponíveis no sistema ODR, estes versam sobre gerenciamento eletrônico de documentos, envio de documentos pelas partes envolvidas, instrumentos para os litigantes pagarem multas e sistemas de gestão integrada de processos judiciais (ZAGANELLI; DOS REIS; PARENTE, 2020, p. 873).

No caso da União Europeia, a principal plataforma que se utiliza de ODR é chamada de *European Online Dispute Resolution*, instituída com objetivo de viabilizar a resolução extrajudicial de litígios entre comerciantes e consumidores, além de possibilitar a disponibilização de informações importantes sobre os estabelecimentos vinculados à ferramenta, bem como criação de espécie de banco de dados sobre o próprio método de resolução de conflitos decorrentes do comércio *online*, estimulando as soluções consensuadas (ZAGANELLI; DOS REIS; PARENTE, 2020 p. 872).

3.3 As ferramentas de *Online Dispute Resolutions (ODRs)* no Brasil

Todas as inovações tecnológicas experimentadas nos setores públicos e privados, em torno do mundo acima indicadas, também encontraram, em maior ou menor medida, lugar no Brasil e têm ajudado a efetivar o direito de acesso à justiça no País. Com o passar das décadas, o Brasil tem se aprimorado cada vez mais com as inovações tecnológicas para a atividade da prestação jurisdicional.

Na década de 1980 (LEITE, 2020, p. 107), o Brasil acompanhou a introdução de microcomputadores nas serventias judiciais, e as sentenças antes datilografadas passaram para um processo progressivo a serem impressas, e as Procuradorias da Fazenda inovaram, elaborando as petições iniciais em lote, de maneira sistematizada.

Nesse contexto, o uso de internet também fomentou o aprimoramento da prestação jurisdicional, até mesmo apoiada na legislação, a exemplo da Lei nº 9.800, de 1999, e mais tarde com a edição da Lei nº 11.419, de 2006, que disciplinou o processo eletrônico. A Emenda Constitucional nº 45, de 2004, com contribuições da Secretaria de Reforma do Poder Judiciário, impulsionou reformas

significativas com escopo de melhorar a prestação jurisdicional por meio do princípio da razoável duração do processo (LEITE, 2020, p. 110).

A partir de então, outras mudanças e implementações tecnológicas causaram verdadeira revolução no Poder Judiciário brasileiro, com diversos marcos de integração da tecnologia na atuação jurisdicional, como: a adoção do sistema de bloqueio eletrônico de bens pelo Sistema Financeiro (BACENJUD); o surgimento do processo eletrônico; previsão de interrogatório e demais atos processuais por meio de videoconferência; monitoramento eletrônico de presos, entre tantas outras mudanças.

No País, tal evolução do uso dos aparatos tecnológicos tem favorecido, ainda que timidamente, o uso de *softwares* de ODRs, mas está longe de representar a importância que tem nos demais países do globo. Segundo dados da Associação Brasileira de *Lawtechs & Legaltechs* (AB2L), “Em pesquisa nacional sobre o cenário de tecnologias para o mercado jurídico, realizada pela referida associação, verificou-se que a demanda do mercado por plataformas de negociações de acordo é de apenas 2%” (RAMOS, 2018, p. 53-54).

No que se refere ao uso extrajudicial, verifica-se que foram desenvolvidas técnicas de ODRs com escopo de propiciar a resolução adequada de conflitos, por meio da conciliação e da mediação. Foram criadas, por empresas privadas, plataformas digitais para prevenir a instauração de processos judiciais, como: Reclame Aqui, JUSPRO (Justiça Sem Processo), e-Conciliar, Vamos Conciliar, Mediação *Online* (ZAGANELLI; DOS REIS; PARENTE, 2020, p. 875).

A plataforma *online* mais antiga no País é a Reclame Aqui. Por meio dela, os consumidores registram as suas queixas relacionadas à compra de produtos e a falhas na prestação do serviço ou a falhas no produto. Tudo de maneira virtual. Em seguida, as empresas são acionadas para responderem às reclamações e apresentarem soluções, podendo ser aberto um canal de comunicação entre cliente e fornecedor. Por fim, o consumidor avalia se o problema foi resolvido, ou não. Nesse sentido, as questões podem ser resolvidas sem a participação de um terceiro.

O Reclame Aqui gera resultados promissores, porque promove uma comunicação rápida entre as partes. Ademais, a plataforma é livre de custos e possui mecanismos que mantêm altos níveis de solvência dos termos negociados, embora não gerem um título executivo. Basicamente, a estratégia desenvolvida para vincular os negociadores ao resultado de sua deliberação advém da publicidade dos resultados obtidos, através de um ranking das empresas. Isso causa, consequentemente, uma preocupação com sua reputação no mercado perante seus futuros compradores, porque 92% dos usuários que acessam o Reclame Aqui buscam,

na verdade, verificar a reputação da empresa antes de efetuar uma compra *online* (RAMOS, 2018, p. 54-55).

Outra ferramenta de ODR importante no Brasil, não mais restrita ao âmbito meramente privado, é o e-Conciliar que tem por objetivo facilitar a negociação de questão judicial em curso. O primeiro passo é a realização de um cadastro pelo advogado no site www.econciliar.com.br, havendo a possibilidade de indicar os dados do advogado da parte contrária. Com o cadastro das partes envolvidas, inicia-se a fase de negociação que ocorrerá em três rodadas.

As negociações são feitas por meio de propostas dos requerentes que podem ser aceitas, ou não, pelos contentores da parte contrária. Logrando êxito a negociação, automaticamente o sistema gera um Termo de Acordo extrajudicial, com certificação digital e assinaturas, o qual pode ser protocolado nos autos do processo judicial. Os honorários do advogado podem advir do valor acordado (RAMOS, 2018, p. 57).

Por fim, como último exemplo da aplicação de ferramenta de ODR é o Justiça Sem Processo (Juspro), que é a primeira câmara privada de solução de conflitos. O Juspro está cadastrado no Tribunal de Justiça de São Paulo, composto por profissionais habilitados pelo Núcleo Permanente de Solução de Conflitos do Poder Judiciário.

Por meio da mediação e da conciliação, presencial ou virtual, a Juspro promove o contato entre as partes com o objetivo de auxiliá-las a chegar a uma solução (acordo) que, posteriormente, será homologada pelo Poder Judiciário. Pessoas físicas e empresas encaminham suas demandas através do site (formulário ou chat) ou do aplicativo para dispositivos móveis (app) para a Juspro que agendará uma audiência com a participação de um mediador ou conciliador. A audiência poderá ser presencial ou online. Se a solução for encontrada, o acordo é celebrado e um processo judicial é evitado. Em média a solução do caso se dá em 15 dias (RAMOS, 2018, p. 59).

3.4. A evolução gradual do uso de tecnologias no Poder Judiciário brasileiro (novos instrumentos de Inteligência Artificial), a influência da pandemia ocasionada pelo Coronavírus e considerações sobre os impactos positivos e negativos do uso da tecnologia para o direito de Acesso à Justiça

Com efeito, o uso de ODR nos setores públicos e privados em torno do mundo, conforme indicado em linhas pretéritas, também encontrou, de forma

gradativa, lugar no Brasil e tem ajudado a efetivar em certa medida o direito de acesso à justiça no País.

No âmbito do Poder Judiciário, no entanto, esta tem ocorrido de maneira mais acentuada por meio do desenvolvimento e da implementação de *softwares* de inteligência artificial, e não necessariamente com o uso de ferramentas de ODR específicas.

De mais a mais, especificamente no bojo da atuação do Poder Judiciário, no exercício típico de sua jurisdição, o *Online Dispute Resolution* se expande aceleradamente com a implementação de *softwares* de inteligência artificial capazes de auxiliar na gestão e tramitação de ações. Hodiernamente, segundo o relatório produzido para a pesquisa “Tecnologia Aplicada à Gestão dos Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário Brasileiro”, produzido pelo Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da Fundação Getúlio Vargas (CIAPJ/FGV), tem-se presente em ao menos metade dos tribunais brasileiros algum sistema com tal característica. Ademais, dentre os tribunais analisados no mencionado estudo, novos sistemas AI seguem em estudo e aprimoramento. Nesse viés, existem, atualmente, 29 softwares em desenvolvimento; 7 em fase de projeto piloto; e 27 em produção (ZAGANELLI; DOS REIS; PARENTE, 2020, p. 876).

O uso da tecnologia passou, então, a ser vislumbrado de maneira mais assertiva e necessária, e a ser aplicado como instrumento de otimização da prestação jurisdicional para dar vazão a esses elevados números. O resultado não se restringe apenas às ferramentas de impulsionamento processual mecanizado (como os sistemas E-Saj, PJE, Eproc ou Projudi). Aplicações de inteligência artificial passaram a ser pensadas e aplicadas no âmbito forense.

É importante destacar que, com o passar dos anos, o uso da tecnologia pelo País foi sendo incrementado. O CNJ lançou, em 2019, o Plano de Transformação Digital, com a criação do Centro de Inteligência Artificial no âmbito deste Conselho. Neste estudo, estão relacionados diversos casos de uso – em utilização ou em desenvolvimento – por intermédio dos quais é possível notar a Inteligência Artificial em atuação. Seus escopos são os de buscar automação e apoio às decisões judiciais.

Dentre os diversos modelos já desenvolvidos podem-se citar alguns. O primeiro deles é o modelo de Análise de Prevenção, desenvolvido em conjunto pelo CNJ, Tribunal de Justiça de Rondônia e Tribunal Regional Federal da 3ª Região em que o sistema varre as bases processuais e identifica possíveis casos de prevenção nos termos do CPC, de 2015. Há também, o gerador de textos magistrado, desenvolvido pelo TJRO, que produz automaticamente sugestões de textos com base no que já foi escrito (CNJ, 2019, p. 30).

Lado outro, o robô Victor, desenvolvido pelo Supremo Tribunal Federal, em parceria com a Universidade de Brasília (UNB), é um dos exemplos de inteligência artificial mais avançado no cenário brasileiro. Seu escopo é o de analisar peças processuais e ajudar no processamento conjunto de vários recursos no Supremo Tribunal Federal (CNJ, 2019, p. 33). O resultado esperado de seu uso é o de garantir mais facilidade na localização das peças; mais facilidade na identificação de processos relacionados aos temas de Repercussão Geral; redução de tempo de tramitação processual e possibilidade de realocar profissionais em outras áreas de atuação (LEITE, 2020, p. 125).

ELIS é um sistema de solução apoiada por inteligência artificial cujo projeto consiste na automação das atividades identificadas como gargalos nas execuções fiscais. Sua inteligência é utilizada na triagem inicial dos processos. Sua atividade permite reduzir as atividades manuais e repetitivas nas ações de execução fiscal, permitindo mais celeridade processual e redução de custos. Foi desenvolvido no Tribunal de Justiça de Pernambuco (CNJ, 2019, p. 34).

O Sistema de Inteligência Artificial Hórus, cujo desenvolvedor é o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, faz o processamento inteligente de inserção de dados para os processos fiscais; o sistema irá realizar a distribuição automatizada e inteligente dos processos digitalizados. Além disso, reconhece o código de caracteres dos documentos via Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR), recupera dados dos sistemas de tramitação de processos físicos e utiliza certificado de assinatura (LEITE, 2020, p. 127).

Além de todos estes, é possível destacar os sistemas: *Ámon*, software de reconhecimento facial; o *Toth*, software que auxilia na classificação das variáveis de assunto e classe do processo; e *Corpus 927*, software que facilita a pesquisa e a identificação de correntes jurisprudenciais, baseadas na similaridade de acórdãos relacionados ao mesmo item da legislação (CNJ, 2019, p. 35-36).

Apesar de toda a evolução experimentada acima mencionada, talvez os últimos três anos tenham sido catalisadores quando se fala no uso da tecnologia para aprimoramento da prestação jurisdicional. Com a pandemia causada pelo vírus Sars Covid-19 e a necessidade de isolamento social que se operou, o Poder Judiciário foi provocado a rearranjar de forma mais acentuada as práticas processuais para que funcionasse quase que totalmente de maneira remota. Nesse sentido, a necessidade de isolamento social conduziu à situação de que deixar de adotar uma postura informatizada dos serviços judiciais acarretaria a negação de acesso à justiça.

Não foi por outra razão que o Conselho Nacional de Justiça expediu diversas Resoluções, em 2020, para regulamentar de maneira mais clara como se sucederiam os atos processuais nesse novo contexto digital.

A Resolução nº 313 do CNJ estabeleceu, no âmbito do Poder Judiciário, o regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços

judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo Coronavírus, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial.

A Resolução nº 314 do CNJ, de 2020, dentre outros, determinou a realização de atos virtuais por meio de videoconferências, com uso da ferramenta Cisco Webex.

A Resolução nº 317 dispõe sobre a realização de perícias em meios eletrônicos ou virtuais em ações em que se discutem benefícios previdenciários por incapacidade ou assistenciais.

Esse movimento também impulsionou iniciativas anteriores já vislumbradas no Brasil para a implementação de recursos tecnológicos, com o fim de garantir prestação jurisdicional mais célere e diminuir o problema estrutural do número de processos elevados.

Dito isso, constata-se que houve verdadeira consolidação da revolução tecnológica que se espalhou para diversos campos dos saberes, sobretudo para o Poder Judiciário. Mas essas mudanças promovidas no sistema de justiça, no Brasil – e no mundo – trazem diversos impactos de ordem positiva e negativa, que serão explanados a seguir de forma enumerativa.

Pelo viés positivo, inquestionável é que há otimização do princípio da duração razoável do processo, visto que, como acima relatado, a celeridade com que as demandas são resolvidas, com as ferramentas tecnológicas, gira em média de sessenta a noventa dias, muito distante do tempo médio de solução de litígios, pelo menos aqui no Brasil.

O índice de satisfação das partes envolvidas e a resolutividade da lide surgem como pontos positivos desse processo de modernização, com média de noventa por cento de solução dos casos quando da utilização das ODRs.

Outro ponto de destaque refere-se ao acesso à justiça como porta de entrada, sobretudo para pessoas vulneráveis. As minorias indígenas, por exemplo, em muitas regiões do País, têm dificuldade de acesso ao sistema de justiça. Diversas são as barreiras de acesso à justiça às populações tradicionais, dentre as quais se podem destacar: a distância dos locais de moradia aos órgãos do Poder Judiciário; os custos processuais; a demora na solução de litígios (sobretudo coletivos); a língua (bem como a linguagem técnica e a retórica formalista que dificultam o entendimento dessas comunidades); a invisibilidade das identidades culturais desses sujeitos de direitos, ao longo do atendimento e do processo judicial; o racismo institucional.

Enfim, uma solução possível, como tentativa de minimizar esse problema, pode ser pensada a partir do uso dos meios tecnológicos, porque o uso de tecnologias pode favorecer o devido acesso, como ocorreu com os aborígenes da região da Austrália, pelo *e-Courtroom*, citado em tópico pretérito. A população aborígene da Austrália vive em territórios isolados, assim como os índios brasileiros na Amazônia; nesse sentido, a possibilidade de demandar em juízo à distância

eliminou a necessidade, em princípio, de deslocarem-se para os grandes centros (FERRARI, 2020b, p. 45).

Mas como toda mudança, não se está diante apenas de aspectos positivos, os negativos também devem ser considerados.

No último exemplo acima citado, houve sucesso com a aplicação das tecnologias com os grupos aborígenes; no entanto, é de se considerar o processo cultural dessas minorias, que podem muitas vezes não estar adaptadas ao uso de tecnologias, o que dificultaria solucionar as contendas. Faz-se necessário pensar na adaptabilidade dessas populações, não apenas ao uso das mais diversas tecnologias, mas também dos protocolos de aplicação das ODRs, da aplicação de seu procedimento. Ademais, imperativo que sejam consideradas as suas idiosincrasias culturais.

Tais ferramentas tecnológicas podem mostrar certo grau de dificuldade de uso diário, pelo desconhecimento dos usuários ou dificuldade de explicação do seu uso mais intuitivo.

Outro ponto importante a se perscrutar é que o uso de ferramentas tecnológicas como um todo, assim como as ODRs, requer a adoção de procedimento transparente. O sistema tecnológico escolhido e empregado, bem como o terceiro envolvido na resolução do conflito devem ser imparciais e independentes dos desejos das partes, conduzindo-se o conflito, assim como os métodos tradicionais de modo justo e efetivo (WING, 2016, p. 24).

Assim, independentemente do acréscimo de outras instruções fundantes com o intuito de se aprimorar a sua qualidade, o ODR deve ser estruturado e regulamentado em consonância com tal diretriz maior, para que se busque a tutela adequada, célere, justa e efetiva dos direitos dos litigantes (ZAGANELLI; DOS REIS; PARENTE, 2020 p. 875).

Na mesma linha de intelecção, não é possível que os obstáculos quanto ao uso e acesso à tecnologia subtraíam da parte processual o direito ao devido processo legal e seus consectários, a ampla defesa e o contraditório, bem como aos princípios da igualdade, paridade de armas, fundamentação das decisões judiciais.

Por fim, um último ponto merece destaque. Como o uso das ferramentas tecnológicas pode ocorrer por meio de aplicativos, à distância, muitas vezes sem contato direto entre as partes e o magistrado ou entre as partes entre si, no caso de conflitos judiciais emocionais, como divórcio, por exemplo, que exigem certa empatia, ficam sobremaneira mecanizados e podem propor soluções inadequadas para o caso, considerada sua especificidade emocional.

4 CONCLUSÃO

O acesso à justiça é direito sobre o qual os doutrinadores e operadores do Direito têm se debruçado há muito tempo. É direito fundamental, portanto, para a realização de direitos individuais ou metaindividuais, é condição *sine qua non* para que outros direitos se realizem, em maior medida, perante tribunais imparciais e independentes. Consequentemente, a existência de barreiras de acesso à justiça contribui para “acentuar a distância entre o universo da legalidade e a realidade” (SADEK, 2009, p. 178), fenômenos que constituem como indicador de problemas no âmbito da efetividade das normas.

Esse esforço de garantir o acesso à justiça, de forma cada vez mais efetiva, iniciou-se com as pesquisas dos estudiosos do Projeto de Florença que deixaram marcada a importância do estudo do acesso à justiça por meio da análise das três ondas renovatórias. O terceiro enfoque, segundo seus ensinamentos, surgiu de modo a informalizar o sistema de justiça para dar vazão ao aumento exponencial do número de demandas surgidas e que os movimentos da primeira e da segunda ondas não conseguiram resolver.

Nesse sentido, com enfoque na terceira onda renovatória, pode-se dizer que o sistema de justiça, diante do elevado grau de conflituosidade, mesmo com o uso de meios alternativos de solução de conflitos, precisou adequar-se e se utilizou dos instrumentos tecnológicos para garantir mais efetividade para a prestação jurisdicional.

O que se pode concluir, com os aspectos levantados neste trabalho, é que o uso das tecnologias, enquanto instrumento da terceira onda de acesso à justiça, significou mais do que garantir a agilização de processos judiciais e extrajudiciais; mais do que a resolução pontual de conflitos; o uso de tais instrumentos, como as ferramentas de ODR, tem demonstrado a aptidão de redesenhar todo o sistema de justiça.

De modo que, no caso das ferramentas de *online dispute resolutions* significou-se, não só a agregação de práticas virtuais aos métodos tradicionais de solução de conflitos, senão a mudança de todo um procedimento próprio para a resolução das disputas em um *cyberespaço*.

Houve mudança nas percepções gerais do sistema de justiça: a de que as cortes de justiça são mais do que locais físicos, senão um serviço a ser prestado; que para mediar as relações humanas seria indispensável a intervenção humana; e que a existência de conflitos pode ser benéfica para a criação de uma base de dados para a prevenção de novos conflitos.

Ademais, percebeu-se que a difusão dos sistemas ODRs, nos campos público e privado, difundiu-se em diversos países do mundo, para solucionar e prevenir conflitos, a exemplo da criação, dentre outros: do *European Online Dispute Resolution*, *ODR Advisory Group*, *UK Money Claim Court*, *e-Courtroom*, *Condominium Authority Tribunal (CAT)* e o *Civil Resolution Tribunal (CRT)*.

No Brasil, o uso dos sistemas de ODRs ainda é tímido, apesar de influenciado pela experiência de outros países, mas foram criadas algumas plataformas digitais, como: Reclame Aqui, Juspro (Justiça Sem Processo), e-Conciliar, Vamos Conciliar, Mediação *Online*. E, em razão das vantagens verificadas a partir do uso das ODRs, como celeridade, resolutividade e satisfatividade, o Poder Judiciário brasileiro passou a incrementar diversos instrumentos tecnológicos, sobretudo das tecnologias baseadas na inteligência artificial.

A título de exemplo, conforme visto, destacam-se: o processo eletrônico e o trabalho remoto; a automatização de algumas funções das secretarias processuais; comunicações (intimações e citações), por meio de aplicativos de telefones celulares; os sistemas de IA Análise de Prevenção; o ELIS; Hórus; Ámon; *Toth, Corpus 927* e o robô Victor.

Ademais, a situação de isolamento social – como medida combativa – provocada pela pandemia do Coronavírus, em 2020, fomentou e acelerou ainda mais o uso de tais aparatos e o desenvolvimento de tantos outros, com o escopo de não paralisar a prestação jurisdicional.

Do que se conclui que a necessidade de dar vazão ao elevado número de processos, associada à situação pandêmica sanitária (Coronavírus) têm acelerado os trâmites para a implementação da tecnologia no âmbito dos tribunais em torno do mundo. Ocorre que essa implementação deve ser progressiva e realmente bem pensada, a fim de que a necessidade pelos ganhos positivos suplante os impactos negativos, mas não de forma impensada e açodada, caso contrário, o efeito que se pretende atingir – melhoria da prestação jurisdicional com mais efetivo acesso à justiça – será o oposto.

Entre os pontos positivos verificaram-se: o aumento da celeridade, resolutividade e satisfatividade das demandas judiciais ou extrajudiciais; a facilidade de garantir o acesso à justiça, sem necessidade do comparecimento físico das partes, o que é ainda mais benéfico para os grupos vulneráveis como as populações indígenas; o desafogamento do Poder Judiciário, entre outros.

No entanto, não se podem olvidar os pontos negativos: uso e acesso à tecnologia não podem ferir o direito ao devido processo legal e seus consectários, bem como os princípios da igualdade, paridade de armas, devendo ser respeitados prazos e ritos processuais; o uso das tecnologias deve ser feito por meio de procedimentos que garantam a transparência; seu uso deve ser facilitado ao usuário, de modo que possa fazê-lo de modo intuitivo, sob pena de afastá-lo da prestação jurisdicional; conflitos judiciais emocionais, como ações de família, não podem ser tratados de forma mecanizada, sob pena de gerar soluções inadequadas para as partes.

Enfim, no final das contas, o que se busca é dar mais efetividade à prestação jurisdicional, ou melhor, garantir, a contento, o devido acesso à justiça. Sem dúvida, os meios tecnológicos têm propiciado tal desiderato. No entanto, todo o

processo tem de ser feito com cautela, sopesando os pontos e as consequências negativas que do seu mau uso podem advir.

O direito de acesso à justiça deve ser visto como importante conquista, mas muito esforço ainda precisa ser despendido pelos mais diversos atores do sistema de justiça, para que a vivência de muitos direitos, ou melhor, sua realização, seja minimamente igualitária qualquer que seja o aparato usado para facilitar a consecução desse direito tão precioso.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, María Mercedes. Online Dispute Resolution (ODR) para el Comercio Electrónico en Clave Brasileña. **Direito UNB**, v. 3, n. 1, p. 25 – 51, set./dez., 2019.

AMERICAN BAR ASSOCIATION, **Online Dispute Resolution in the United States**. American Bar Association, 2020. Disponível em: <https://shre.ink/2N2e>. Acesso em: 12 ago. 2022.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar - Revista de Ciências Jurídicas**, [S.L.], v. 22, n. 2, p. 514-539, 31 ago. 2017. Fundação Edson Queiroz. <http://dx.doi.org/10.5020/2317-2150.2017.5397>.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 19ª Edição, São Paulo: Editora Malheiros, 2006.

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

CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL. **2019/2020 Annual Report**. Civil Resolution Tribunal, 2020. Disponível em: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/CRT-Annual-Report-2019-2020.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2022.

CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO. **The CAT Process**. Disponível em: <https://www.condoauthorityontario.ca/tribunal/the-cat-process/>. Acesso em: 12 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Inteligência Artificial no Poder Judiciário Brasileiro**. 2019. Disponível em: <https://shre.ink/2Nce>. Acesso em: 20 ago. 2022.

_____. **Justiça em números.** Brasília, 2020. Disponível em: <https://shre.ink/2NVv>. Acesso em: 6 ago. 2020.

_____. **Panorama do Acesso à Justiça no Brasil, 2004 a 2009.** Brasília, 2011. Disponível em: <https://shre.ink/2NiU>. Acesso em: 6 ago. 2022.

_____. **Resolução nº 313 de 19/03/2020.** Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249>. Acesso em: 12 ago. 2022.

_____. **Resolução nº 314 de 19/03/2020.** Prorroga, no âmbito do Poder Judiciário, em parte, o regime instituído pela Resolução nº 313, de 19 de março de 2020, modifica as regras de suspensão de prazos processuais e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3283>. Acesso em: 12 ago. 2022.

_____. **Resolução nº 317 de 19/03/2020.** Dispõe sobre a realização de perícias em meios eletrônicos ou virtuais em ações em que se discutem benefícios previdenciários por incapacidade ou assistenciais, enquanto durarem os efeitos da crise ocasionada pela pandemia do novo Coronavírus, e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3302>. Acesso em: 12 ago. 2022.

DIDIER JR. **Curso de direito processual civil:** introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. - Salvador: Ed. Jus Podivm, 2015.v. I.

FERRARI, Isabela. **Justiça digital** [et al.]. **Conflito e inovação:** Introdução aos métodos de ODR. Coordenadores Instituto New Law e Isabela Ferrari. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020a. ebook. Edição do kindle.

_____. _____. [et al.]. **Cortes online I:** Introdução às cortes online. Coordenadores Instituto New Law e Isabela Ferrari. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020b. ebook. Edição do kindle.

_____. _____. **Cortes online II:** Panorama geral das cortes online. Coordenadores Instituto New Law e Isabela Ferrari. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020c. ebook. Edição do kindle.

LEITE, Rafael. **Justiça digital et al. Tecnologia e Corte:** Panorama brasileiro. Coordenadores Instituto New Law e Isabela Ferrari. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. ebook. Edição do kindle.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53- 70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: <https://shre.ink/2N2A>. Acesso em: 12 ago. 2022. <http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Curso de processo civil: teoria do processo civil**, volume 1. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. E-book.

RAMOS, Fabíola Böemer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) Pode Ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário**. Dissertação (Mestrado) – Curso Administração Pública, Escola de Administração, Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018. Disponível em: <https://shre.ink/2NFG>. Acesso em: 13 ago. 2022.

SADEK, Maria Tereza Aina. **Acesso à justiça: porta de entrada para a inclusão social**. In LIMIANU, R., (coord.). *Justiça, cidadania e democracia* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009.

SANTOS, Boaventura de Sousa; MARQUES, Maria Manuel Leitão; PEDROSO, João. Os tribunais nas sociedades contemporâneas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 11, n. 30, p. 29-62, fev. 1995. Disponível em: <https://shre.ink/2Ntm>. Acesso em: 22 ago. 2022.

SOUZA, Wilson Alves de. **Acesso à justiça**. Salvador: Dois de Julho, 2011.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the future of Justice**. Oxford University Press: Reino Unido, 2019.

WING, Leah. Ethical Principles for Online Dispute Resolution. **International Journal on Online Dispute Resolution**, v. 3, n. 1, p. 12 – 29, 2016. Disponível em: <https://shre.ink/2N2V>. Acesso em: 22 ago. 2022.

ZAGANELLI, Magareth Vetis; DOS REIS, Adrielly Pinto; PARENTE, Bruna Velloso. A aplicabilidade do “online dispute resolution” (odr) no Sistema Jurídico Brasileiro: a resolução de conflitos pelo poder judiciário em meio digital e os seus reflexos durante o isolamento social. **Revista eletrônica de Direito Processual da UERJ**. Janeiro. Ano 16. V. 23, n 2. 2022. p. 860-885.

Recebido em: 19/09/2023
Aprovado em: 24/10/2023