

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE DIREITO

FELIPE CAVALCANTE DE ARAUJO NAZAR SAFADY

A RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS: meios adequados para a superação da
Cultura do Litígio

São Luís
2024

FELIPE CAVALCANTE DE ARAUJO NAZAR SAFADY

A RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS: meios adequados para a superação da
Cultura do Litígio

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado
como requisito parcial para obtenção de grau de
bacharel em Direito, pela Universidade Estadual
do Maranhão.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Allisson Cardoso de
Jesus.

São Luís

2024

Safady, Felipe Cavalcante de Araujo Nazar.

A resolução online de conflitos: meios adequados para a superação da Cultura do Litígio. / Felipe Cavalcante de Araujo Nazar Safady. – São Luís, 2024.

... f

Monografia (Graduação em Direito Bacharelado) – Universidade Estadual do Maranhão, 2024.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Allisson Cardoso de Jesus.

1. Cultura do litígio. 2. Justiça multiportas. 3. Meios adequados de solução de conflitos. 4. Resolução online de controvérsias. I. Título.

CDU:343.12

A RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS: meios adequados para a superação da Cultura do Litígio

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção de grau de bacharel em Direito, pela Universidade Estadual do Maranhão.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Allisson Cardoso de Jesus.

APROVADO EM: ____/____/____

CONCEITO:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Thiago Allisson Cardoso de Jesus

Orientador - UEMA

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço ao Senhor por sua infinita graça na minha vida. Sou grato pela família que tenho, pelas amizades que construí, pelos companheiros de curso na UEMA e pelas experiências que tive nesses anos intensos.

Também sou eternamente grato pelo apoio oferecido pelo Professor Thiago Allisson e pela Professora Gisele Neves, a orientação e sensibilidade de vocês me motivou a concluir de forma agradável esta etapa da minha vida, obrigado!

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1. DA CULTURA DO LITÍGIO	12
1.1 A CULTURA DO LITÍGIO EM NÚMEROS E SUA DEFINIÇÃO	12
1.2 ORIGENS DA CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL: SÍNTESE DA HISTÓRIA DE FORMAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO COMO PODER DE ESTADO E COMO INSTITUIÇÃO PRESTADORA DE SERVIÇO	16
1.3 ORIGENS DA CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL: DA UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA PARA UM CONTEXTO DE JUDICIALIZAÇÃO EXCESSIVA	18
2. JUSTIÇA MULTIPORTAS E OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS	20
2.1 ORIGEM DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS (alternative dispute resolution - ADR) E DA JUSTIÇA MULTIPORTAS NOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA:	20
2.2 A APLICAÇÃO DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO	24
2.3 IMPLEMENTAÇÃO DA JUSTIÇA MULTIPORTAS NO BRASIL	30
3. ORIGEM, DEFINIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONTROVÉRSIAS (ODR)	34
3.1 INÍCIO E DEFINIÇÃO DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONTROVÉRSIAS (ODR)	34
3.2 OS TRÊS PILARES DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS E OUTROS PRINCÍPIOS	36
3.3 A DIFERENÇA ENTRE “CORTES ONLINE” E PLATAFORMAS DE ODR	39
3.4 A APLICAÇÃO DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS NO SETOR PÚBLICO	44
3.5 A APLICAÇÃO DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS NO SETOR PRIVADO	48
4. VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ODR E A POSSIBILIDADE DO SEU USO OBRIGATÓRIO COMO REQUISITO PRÉ-PROCESSUAL	50
4.1 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ONLINE DISPUTE RESOLUTION	50
4.2 A POSSIBILIDADE DO USO OBRIGATÓRIO DE PLATAFORMAS DE RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS COMO REQUISITO PRÉ-PROCESSUAL	51
CONCLUSÃO	54
REFERÊNCIAS	56

RESUMO

O fenômeno da cultura do litígio ainda se perpetua na sociedade brasileira. Na disputa entre dois indivíduos com interesses opostos, a busca por uma sentença judicial que determina quem tem razão ainda é vista como a única possibilidade de resolução do conflito, e essa constatação é facilmente obtida a partir da análise dos dados estatísticos no âmbito do Poder Judiciário. Diante dessa realidade, o Estado brasileiro, influenciado pelos resultados obtidos em países como os Estados Unidos da América, estabeleceu o sistema de justiça multiportas através da Resolução Nº 125/2010 e do Código de Processo Civil de 2015, com o fito de estimular os métodos alternativos de solução de conflitos: a mediação, conciliação e a arbitragem. Contudo, em decorrência da intensa evolução da tecnologia de informação e comunicação, da massificação do uso de inteligência artificial e de eventos históricos como a Pandemia de Covid-19, outra porta de acesso à justiça ganhou força no contexto brasileiro: a resolução online de controvérsias, que em casos de baixa complexidade dos mais diversos assuntos, é extremamente efetivo, barato e célere.

Palavras-chave: cultura do litígio, justiça multiportas, meios adequados de solução de conflitos, resolução online de controvérsias.

ABSTRACT

The phenomenon of litigation culture still persists in Brazilian society. In disputes between two individuals with opposing interests, the pursuit of a judicial sentence that determines who is right is still seen as the only possible way to resolve the conflict, and this conclusion is easily drawn from the analysis of statistical data within the Judiciary. Given this reality, the Brazilian State, influenced by the results obtained in countries such as the United States of America, established the multi-door justice system through Resolution No. 125/2010 and the Civil Procedure Code of 2015, with the aim of stimulating alternative dispute resolution methods: mediation, conciliation, and arbitration. However, due to the intense evolution of information and communication technology, the widespread use of artificial intelligence, and historical events such as the Covid-19 pandemic, another door to access justice has gained strength in the Brazilian context: online dispute resolution, which, in cases of low complexity involving various matters, is extremely effective, inexpensive, and fast.

Keywords: lawsuit culture, Multi-door courthouse, alternative dispute resolution (ADR), Online dispute resolution (ODR).

INTRODUÇÃO

É inegável que persiste no imaginário da população e da comunidade jurídica pátria a ideia de que a via judicial adjudicatória é percebida como a maneira quase exclusiva de solução de conflitos, por menor que seja a complexidade da lide. No estopim de um conflito de interesses com pelo menos um cidadão brasileiro envolvido, na grande maioria das ocasiões um manifesto ocorre: do rebuscado “entrarei com as medidas judiciais cabíveis” ao costumeiro “vou te processar”, provavelmente em algum momento a “ameaça” de levar o desacordo para a apreciação do judiciário será realizada; tal comportamento enraizado na sociedade é uma das evidências de que impera no Brasil uma verdadeira cultura do litígio, também conhecida como cultura “da sentença”, “da litigância” ou “da judicialização”, sendo esta uma das razões que tornam a prestação jurisdicional tão precária no Brasil.

Naturalmente, verifica-se que os métodos autocompositivos e/ou extrajudiciais são vistos como ferramentas desprestigiadas ou até mesmo desconhecidas por grande parte da população na atualidade, contudo, é de suma importância para a pacificação de uma sociedade cada vez mais dinâmica e “líquida” (Bauman, 2001), produzida no âmbito de um mundo globalizado e informatizado, uma maior adoção de métodos alternativos de solução de conflitos, principalmente as baseadas em tecnologia de informação, como a *online dispute resolution* (ODR).

Nesse sentido, é oportuno indagar: como a cultura do litígio no sistema jurídico contemporâneo afeta a eficiência e acessibilidade da justiça, e de que forma as plataformas de resolução de conflitos online podem ser utilizadas de maneira efetiva como uma solução alternativa para agilizar a resolução de conflitos mais simples e reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário?

No contexto de uma pós pandemia, que revolucionou vários setores da sociedade com a adoção de ferramentas tecnológicas, como por exemplo: no contexto laboral, a adoção em massa da modalidade *home office*, na educação com a adesão de salas de aula virtuais e no entretenimento, com a possibilidade de alcance em um toque, em decorrência da abundância de serviços de *streaming* de músicas, filmes, séries e jogos.

Além das mudanças em setores consolidados da sociedade, também ocorreu uma grande profusão de inovações tecnológicas, como a massificação do uso de inteligência artificial e de ferramentas de realidade aumentada, portanto, é de

suma importância que a pesquisa jurídica busque entender com cada vez mais veemência a relação entre tecnologia e o Direito, e como usá-la da melhor maneira possível.

Por isso, tendo em vista que é de conhecimento geral que o Poder Judiciário brasileiro é sobrecarregado de demandas, e que vigora no país uma espécie de fomento ao litígio, é fato que ferramentas tecnológicas, como as plataformas de resolução de conflitos online, devem ser cada vez mais pesquisadas pelos operadores do Direito.

A discussão sobre como a ODR pode ser apresentada como uma ferramenta prestigiada no arsenal dos juristas e litigantes em conflitos menos complexos é de suma importância para a evolução da situação atual para a de um ambiente mais propício à negociação, o que seria mais conveniente e pragmático para a sociedade como um todo.

O objetivo geral deste trabalho é analisar a problemática da cultura do litígio no sistema jurídico contemporâneo e investigar o potencial das plataformas de resolução de conflitos online como uma solução alternativa para a resolução de disputas mais simples.

Além disso, 4 objetivos específicos serão visados: compreensão da definição do fenômeno da “cultura do litígio”, bem como suas causas históricas e consequências; observação da origem do instituto da “justiça multiportas” nos Estados Unidos, com a adoção eficaz de meios alternativos de resolução de conflitos (*alternative dispute resolution* - ADR) e a influência desse contexto no ordenamento jurídico brasileiro; análise da origem e das características da ODR e discussão sobre sua utilização no Ordenamento Jurídico pátrio e em outros países do mundo, assim como suas vantagens e desvantagens.

A forma de abordagem considerada adequada para o presente trabalho será o do método dedutivo, haja vista que buscar-se-á analisar, a partir da problemática geral da cultura do litígio, como a ODR pode ser utilizada como alternativa para a solução de conflitos.

Ademais, é mister explicitar que o instituto da dogmática jurídica, caracterizado pelo ilustre jurista Tércio Sampaio Ferraz Júnior como um conjunto de doutrinas e teorias com o propósito elementar de ensinar (*docere*), a partir de uma problemática, propostas de soluções viáveis e possíveis, foi fonte de grande

inspiração na escolha da forma de confecção do presente trabalho (Ferraz, 1977, p. 107-108).

Tendo em vista as técnicas de pesquisa, utilizar-se-á a pesquisa bibliográfica e documental de caráter exploratório, de forma conjugada; já a coleta de informações será conduzida através de uma revisão bibliográfica abrangente, que incluirá livros, artigos científicos, legislação e jurisprudência relacionadas ao tema.

A primeira parte do trabalho tratará acerca da Cultura do Litígio, com a exposição de dados que comprovam a perpetuação desse fenômeno no Brasil e suas consequências para o acesso à justiça, além de sua origem histórica/política e potencialização no contexto pós Constituição Federal de 1988.

Em seguida, para demonstrar que existem outros caminhos para a solução de conflitos, será observado a origem dos meios alternativos de resolução de disputas (ADR), que ocorreu nos Estados Unidos da América, e a sua posterior implementação abrangente por meio do Sistema de Justiça Multiportas, idealizado pelo Professor de Harvard, Frank Sander. Ainda nesse sentido, a análise da adoção das ferramentas de ADR no Brasil, bem como a implementação do Sistema de Justiça Multiportas no Ordenamento Jurídico pátrio também será realizada.

Por fim, os últimos dois capítulos deste trabalho tratarão sobre as plataformas de resolução online de conflitos (ODR), desde a sua origem com a massificação do uso da internet, bem como suas definições (conceito amplo e restrito), pilares, características e princípios, além de exemplos de aplicação prática nos setores público e privado, no plano internacional e brasileiro, vantagens e desvantagens no seu uso e verificação da possibilidade (ou não), da utilização obrigatória de plataformas de resolução online de controvérsias como um requisito pré-processual.

1. DA CULTURA DO LITÍGIO

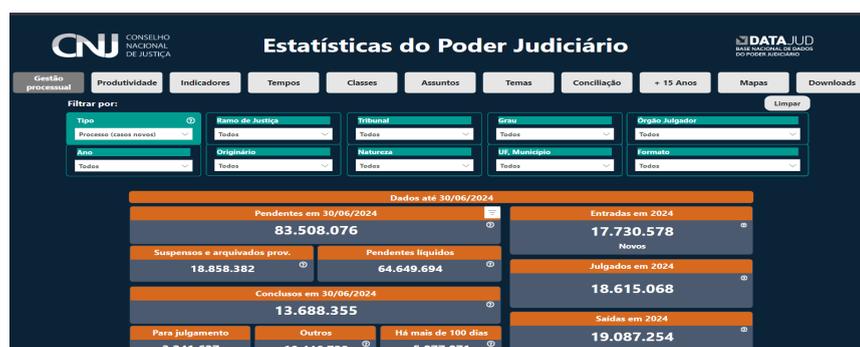
O propósito do capítulo inicial deste trabalho é analisar a situação contemporânea do alto nível de litigiosidade no sistema jurídico pátrio, sua definição, além de suas causas políticas e históricas, por isso, é oportuno verificar o processo de universalização do acesso ao Judiciário e do protagonismo histórico desse Poder na solução dos conflitos no Brasil.

É necessário evidenciar que a lógica de divisão dos assuntos a serem abordados no presente capítulo tem clara inspiração no artigo “Do acesso ao Judiciário ao acesso à Justiça: caminhos para a superação da cultura do litígio processual por vias autocompositivas e extrajudiciais”, de autoria do jurista Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão.

1.1 A CULTURA DO LITÍGIO EM NÚMEROS E SUA DEFINIÇÃO

De acordo com as estatísticas obtidas até 30 de junho de 2024, pela Base Nacional de Dados do Poder Judiciário (DATAJUD), amparada pelo Conselho Nacional de Justiça, o número de processos pendentes de apreciação pelo Poder Judiciário era de 83.508.076 (oitenta e três milhões e quinhentos e oito mil e setenta e seis), desse montante, 23.159.018 (vinte e três milhões e cento e cinquenta e nove mil e dezoito) são processos de conhecimento não criminais endereçados à Justiça Estadual.

Figura 1 - Número de processos pendentes de apreciação judicial - Painel estatístico do DATAJUD - CNJ



Fonte: Conselho Nacional de Justiça

Ainda com fundamento nos dados expostos pelo DATAJUD, verifica-se que o tempo médio entre o início de um processo e o primeiro julgamento, em todos os ramos da justiça brasileira, é de 780 dias, ou seja, mais de 2 anos. No relatório “Justiça em números” de maio de 2024, também expedido pelo Conselho Nacional de Justiça, foi exposto que em média, no ano de 2023, cada magistrado julgou 2063 processos, 8.6 casos por dia útil (Brasil, 2024, p. 20) e o tempo de giro de acervo, ou seja, o período de tempo para zerar todo o estoque atual de processos, de todos os ramos da justiça, sem o ingresso de casos novos é de 2 anos e 5 meses (Brasil, 2024, p. 21).

É fato que as estatísticas alarmantes citadas acima demonstram cabalmente um nível de judicialização exacerbada em voga nos dias atuais, o que resulta em um Judiciário sobrecarregado, ineficiente e extremamente custoso, haja vista que de acordo com o Tesouro Nacional, os gastos com a Justiça brasileira onera 1,6% do PIB, tornando-a a mais cara do mundo (Nakagawa, 2024).

Além das estatísticas expostas acima, é extremamente oportuno citar os dados coletados pelo Índice de Confiança na Justiça no Brasil (ICJBrasil), ferramenta de pesquisa criada por acadêmicos da FGV com o fito de retratar sistematicamente a confiança da população no Poder Judiciário.

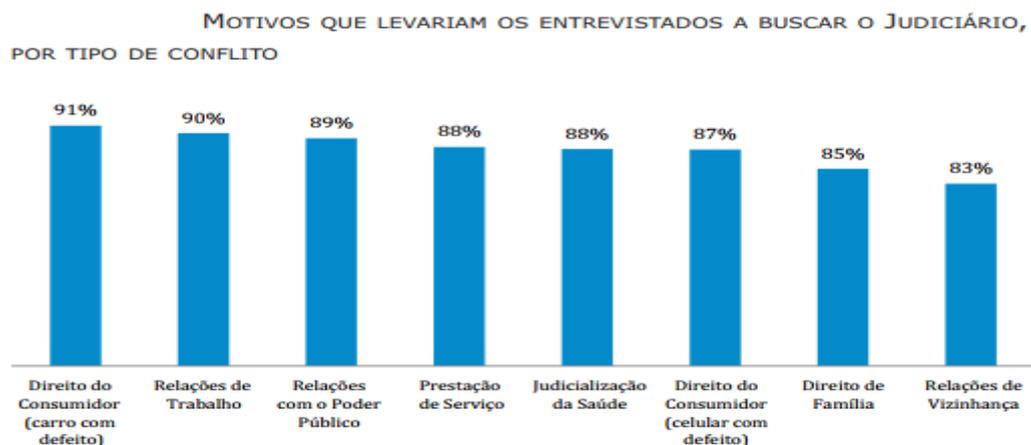
No relatório apresentado no primeiro semestre de 2017, apenas 24% dos entrevistados demonstraram confiança no Judiciário e 81% dos entrevistados expressaram que o Judiciário resolve os casos de maneira lenta ou extremamente lenta. Além disso, 81% mencionaram o custo associado ao acesso à Justiça e 73% dos entrevistados afirmaram que é desafiador ou extremamente desafiador utilizar o sistema judiciário (Fundação Getúlio Vargas, 2017, p.13-17).

Contudo, apesar das diversas críticas dirigidas ao Poder Judiciário, quando indagados acerca das razões que o fariam ingressar com um processo judicial, os entrevistados foram bastante receptivos com tal possibilidade em diversos contextos: 91% dos entrevistados indicaram que recorreriam ao Judiciário para resolver problemas relacionados às relações de consumo, especialmente se envolvessem produtos de alto valor, como a compra de um carro com defeito.

Ademais, ainda neste estudo, 87% afirmaram que também buscariam o Judiciário para resolver questões relacionadas a produtos mais acessíveis, como a substituição de um celular com mau funcionamento e 83% teriam tal motivação no

caso de controvérsias oriundas de relações de vizinhança, como pode ser observado na figura abaixo (Fundação Getúlio Vargas, 2017, p.11).

Figura 2 - Razões comuns que ensejam a busca pela apreciação judicial



Fonte: Fundação Getúlio Vargas

Ora, tendo em vista os dados citados acima, verifica-se a existência de um padrão paradoxal: apesar de terem uma visão negativa do Judiciário, os entrevistados demonstram uma grande disposição para resolver seus conflitos por meio do sistema judicial (Fundação Getúlio Vargas, 2017, p.7).

A partir dos dados fornecidos pelo ICJ Brasil, é evidente a persistência do modelo estabelecido conhecido como "cultura da sentença", haja vista que os mesmos entrevistados que expressam desconfiança em relação ao Poder Judiciário, não conseguem conceber outra forma de resolver seus conflitos senão por meio de uma sentença proferida por um juiz. Essa contradição é ratificada a partir da análise dos indicadores alarmantes sobre a litigiosidade da sociedade brasileira (Gonçalves, Maillart e Santos, 2018, p. 223-224).

Isto posto, é primordial evidenciar o conceito de "cultura do litígio" ou "da sentença". Com fundamento na obra de Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, entende-se que o termo "cultura" pode ser definido como o conjunto de crenças, tradições e costumes de determinado grupo social, infere-se, portanto, que os meios adotados para a solução de conflitos em

determinada comunidade, com o fito de restabelecer a ordem e a paz social é uma forma de expressão cultural. Nesse sentido:

Se num primeiro momento esses meios são instrumentos de realização dos valores socialmente aceitos como justiça, ordem, segurança, entre outros, com o tempo acabam por se incorporar à própria cultura social. É o que ocorreu com a utilização da forma judicial (julgamento por juízes) que, paulatinamente no Brasil, como em outros países ocidentais, tornou-se o meio preponderante de administração dos conflitos jurídicos. **Assim por “cultura da sentença” se procura designar a crença socialmente estabelecida e aceita de que a forma mais eficaz de se promover a realização dos valores juridicamente protegidos e de se alcançar a pacificação social se dá por meio das atuações e das decisões adjudicadas (sentenças) proferidas pelos juízes** (Gonçalves, Maillart e Santos, 2018, p.221, grifo nosso)

Ou seja, tendo em vista a definição acima, é possível afirmar que no Brasil, a prática padrão para resolver disputas é delegá-las ao Estado, que, por meio da atividade jurisdicional, decide coercitivamente quem tem razão no caso específico através de uma sentença. O emprego de métodos autocompositivos é raro, visto como uma exceção ao uso predominante do Judiciário, considerado como a regra geral (Lima, 2019, p.40).

É pertinente explicitar que o atual *modus operandi* predominante de solução de desacordos já foi alvo de críticas no âmbito acadêmico e doutrinário, de acordo com Franco (2011, p. 482-483), por exemplo, a prevalência de uma cultura litigiosa na sociedade brasileira contemporânea reflete a disseminação de uma cultura jurídica demandista demonstrada pela propositura abundante de ações judiciais com questões de baixo impacto social e/ou econômico e, portanto, inadequada aos princípios do Estado Democrático de Direito.

Nesse sentido, a direção ideal é diametralmente oposta, haja vista que a escolha por uma solução negociada de conflitos por indivíduos com interesses distintos, denota um maior apreço ao exercício da cidadania e pela construção jurídica das relações intersubjetivas, pois tornam-se verdadeiros agentes da pacificação social almejada pelo Estado, com uma atuação descentralizadora (Aragão, 2021, p. 1027).

1.2 ORIGENS DA CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL: SÍNTESE DA HISTÓRIA DE FORMAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO COMO PODER DE ESTADO E COMO INSTITUIÇÃO PRESTADORA DE SERVIÇO

Estabelecer plenamente todos os motivos que ensejaram a chamada “cultura da judicialização” no Ordenamento Jurídico pátrio é certamente uma incumbência hercúlea, em decorrência dos inúmeros fatores que teriam de ser analisados, contudo, é certo que um desses fatores seria o histórico de formação do Judiciário brasileiro, e uma diligente observação de suas pedras basilares é de grande utilidade para o entendimento da situação atual (Aragão, 2021, p. 1027).

De acordo com Sadek, o Judiciário brasileiro tem duas facetas: a de instituição prestadora de serviços e a de Poder de Estado (2004, p. 79). Ao observar o Judiciário como instituição prestadora de serviço, faz-se necessário citar o pensamento de Sadek:

Críticas ao desempenho das instituições encarregadas de distribuir justiça praticamente acompanharam a instalação e o desenvolvimento dessas organizações no país. Desde as primeiras Cortes, criadas ainda no período colonial, vozes se levantaram mostrando sua inoperância e o quanto distavam de um modelo de justiça minimamente satisfatório. Nos últimos tempos, entretanto, tornou-se dominante a idéia de que essas instituições, além de incapazes de responder à crescente demanda por justiça, tornaram-se anacrônicas e, pior ainda, refratárias a qualquer modificação. (Sadek, 2004, p.83)

Já a análise como Poder de Estado começa com o reconhecimento da influência do sistema de governo colonial na formação do judiciário brasileiro. Ora, é sabido que o controle e a exploração da colônia é o objetivo maior da metrópole, portanto, verifica-se que os representantes jurídicos de Portugal no Brasil tinham como intuito a perpetuação da configuração de poder estabelecida pelos colonizadores. Por isso, a resolução de conflitos, ainda mais os que tinham interesses da Coroa portuguesa em jogo, eram centralizados no Judiciário. Nesse sentido, percebe-se que desde o início a autonomia privada dos cidadãos para negociarem seus desacordos era desestimulada.

Outro fato oportuno de ser analisado no período colonial é a formação acadêmica da elite política brasileira e conseqüentemente dos primeiros juizes que atuaram no país. Os juristas e magistrados alocados no Brasil eram participantes relevantes de uma elite política extremamente exitosa na perpetuação de um poder dominante, haja vista que de forma distinta da América espanhola, não ocorreu, pelo

menos até a Proclamação da República, nenhuma mudança brusca de governo (Teixeira, 2000, p. 03-04).

A elite política tinha como berço acadêmico, em regra, a Universidade de Coimbra, criada em Lisboa no ano de 1290 e transferida para a cidade de Coimbra em 1308. No início da instituição, imperava no curso de direito as diretrizes jurídicas francesas e italianas, caracterizadas pela influência do direito romano; já em 1772, durante uma reforma educacional na Universidade, liderada na época pelo reitor brasileiro Francisco de Lemos, a entidade passou a ser influenciada pelo Iluminismo português, movimento marcado por seu teor cristão, católico e não revolucionário (Teixeira, 2000, p.04).

Nota-se que independentemente das correntes de pensamento dominantes nos diferentes períodos da Universidade de Coimbra, a manutenção do status quo e da autoridade real sempre foram estimuladas. Entretanto, por trás dessa devoção ideológica e hierárquica desses magistrados à Coroa portuguesa, também existia o interesse em evoluir na carreira e conseguir cada vez mais status social, além do retorno à metrópole (Aragão, 2021, p. 1028 - 1029).

No período da Proclamação da República, observa-se uma forte influência dos ideais iluministas pós Revolução Francesa, o que impulsionou um profundo anseio por ruptura com a antiga ordem social dominada pelo poder absoluto da Igreja Católica e das monarquias. Como resultado, as Constituições promulgadas naquele período deram origem ao modelo de Estado adotado por muitas nações: o Estado Liberal. Esse novo paradigma exigia do Estado a responsabilidade de garantir que os indivíduos tivessem a liberdade de seguir suas próprias convicções e ideais (Soares, 2012, p.111).

Nesse momento, percebe-se que o processo judicial passa a ser visto como instrumento de garantia da liberdade individual, entretanto, é oportuno citar o comentário de Donato acerca do papel do Poder Judiciário no período de vigência da Constituição de 1891:

O Poder Judiciário, antes submisso ao Poder Executivo, na pessoa do Imperador, com a Constituição de 1891, adquiriu competência de julgar o chefe do Executivo, o Presidente da República, nos crimes comuns; além disso, não havia mais a possibilidade de suspensão dos magistrados por ato do chefe do Executivo. Os poderes conferidos ao Judiciário, acima mencionados, demonstram a sua ascensão como um Poder. Contudo, prevaleciam na prática, os interesses do chefe do Executivo, protegido pela força das oligarquias, direcionando o rumo da nação. (Donato, 2006, p.23)

Nota-se que mesmo com o surgimento do “Estado Social”, em razão da primeira guerra mundial e das grandes crises socioeconômicas que atingiram muitos países ocidentais e da adoção de seus ideais nas constituições do período de Getúlio Vargas, mesmo que carentes de efetividade (Soares, 2012, p. 121), a concepção do Poder Judiciário como ferramenta de controle social e de dependência aos interesses políticos, estabelecida nos primeiros séculos da história do Brasil, não poderia ser totalmente superada em poucos anos de práticas democráticas (Aragão, 2021, p. 1030).

Contudo, com a promulgação da Constituição Federal de 1988 ocorre uma reformulação profunda do papel do Judiciário em relação à sua posição e identidade dentro da estrutura tripartite de poderes, resultando em uma ampliação de seu papel político. Sua capacidade de atuação foi ainda mais expandida com a abrangente constitucionalização de direitos e liberdades individuais e coletivas, em uma escala sem precedentes nos textos legais anteriores, elevando-o ao centro da vida pública e conferindo-lhe um papel de destaque primordial (Sadek, 2004, p. 81). Ora, percebe-se que o Poder Judiciário deixou de ser mera ferramenta de controle social influenciada pelos chefes de estado e passou a ser o garantidor da efetividade dos direitos individuais e sociais estabelecidos na Carta Magna de 1988.

1.3 ORIGENS DA CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL: DA UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA PARA UM CONTEXTO DE JUDICIALIZAÇÃO EXCESSIVA

O instituto da inafastabilidade da jurisdição, estabelecido no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, funciona, em um primeiro momento, como uma norma limitativa orientada aos Poderes Legislativo e Executivo, pois visa proibir a criação de barreiras à propositura de demandas judiciais. Contudo, a base axiológica dessa garantia fundamental é a preservação do direito ao acesso à justiça, direcionada aos próprios jurisdicionados (Aragão, 2021, p.1023-1024).

A consagração constitucional dos novos direitos econômicos e sociais, juntamente com a expansão do Estado Providência, elevou o direito ao acesso efetivo à justiça a um papel crucial, pois sua denegação afeta todos os outros direitos, um verdadeiro “direito de charneira” (Santos, 2003, p.167).

Nesse sentido, é plausível segmentar a evolução do direito ao acesso à justiça em três dimensões: a primeira é caracterizada pela defesa da possibilidade de acesso pleno ao judiciário, a segunda, pode ser definida pela perspectiva de ações que visam resguardar interesses coletivos e difusos, já a terceira dimensão tem como tema central a efetividade da tutela jurisdicional (Cappelletti e Garth, 1988). A última fase exige para sua concretização os seguintes parâmetros: resposta em tempo razoável, instauração de procedimentos racionalizados e o fomento de uma resposta efetiva para o litígio (Cappelletti e Garth, 1988, apud Aragão, 2021, p. 1024).

Verifica-se no contexto do Ordenamento jurídico pátrio que as dimensões estabelecidas por Cappelletti e Garth que tratam do desimpedimento de submeter uma lide para a apreciação do judiciário tiveram uma considerável evolução, ainda que distante da perfeição. Entretanto, a dimensão que versa sobre a efetividade da jurisdição ainda se encontra em um estado precário, o que pode ser demonstrado a partir dos fatos e dados citados anteriormente e também entendido a partir da análise do seguinte fenômeno: a invocação da inafastabilidade da jurisdição para justificar a judicialização de todo tipo de conflito, por mais fútil que seja (Aragão, 2021, p.1024-1025).

A compreensão exacerbada e desarrazoada do instituto cristalizado no no art. 5º, XXXV, da Carta Magna de 1988 é irreal e ufanista, pois quase transforma o direito de ação em dever de ação ao estimular um demandismo judiciário frívolo (Mancuso, 2011). Em síntese, tornou-se mais fácil entrar no judiciário e mais difícil sair dele; para a superação dessa realidade faz-se necessário mais que o simples alargamento da porta de acesso ao judiciário, também é preciso a adoção efetiva da Justiça Multiportas, instituto que será um dos principais temas para o próximo capítulo.

2. JUSTIÇA MULTIORTAS E OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

O segundo capítulo deste trabalho tratará, em um primeiro momento, da origem do termo *alternative dispute resolution* (ADR) e de suas características; do conceito de Justiça Multiportas, o histórico da sua origem teórica e aplicação prática no ordenamento jurídico norte americano por meio do fomento estatal para uso de ADR e da influência de fenômenos sociais, políticos e econômicos.

Por fim, será analisada a evolução histórica dos meios alternativos de resolução de conflitos no contexto pátrio, além da a admissão expressa do instituto da Justiça Multiportas no ordenamento jurídico brasileiro, com ênfase no estabelecido pela Resolução nº 125/2010 (Brasil, 2010) do Conselho Nacional de Justiça e pelo o art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 (Brasil, 2015).

2.1 ORIGEM DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS (*alternative dispute resolution* - ADR) E DA JUSTIÇA MULTIORTAS NOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA:

A expressão "*alternative dispute resolution*" foi cunhada nos Estados Unidos em 1906, quando o jurista estadunidense e reitor por 20 anos da faculdade de direito de Harvard, Roscoe Pound, usou o termo pela primeira em sua palestra na conferência da *American Bar Association* acerca de um movimento de insatisfação com a administração judiciária (Bragança, 2020, p.41). Em suma, a definição de ADR pode ser entendida a partir do comentário de Sales e Sousa:

Métodos Alternativos (hoje melhor denominados "Adequados") de Resolução de Conflitos (tradução do inglês *Alternative Dispute Resolution* – ADR) são mecanismos de solução de conflitos que, com características, habilidades e técnicas próprias, oferecem a administração adequada aos diferentes tipos de conflitos. São mecanismos confidenciais e sigilosos, que apostam, prioritariamente, no diálogo colaborativo para a solução de um problema. São utilizados antes ou depois do processo judicial instaurado, prevenindo possíveis ações judiciais ou auxiliando na resolução da questão, uma vez o processo judicial já iniciado (Sales e Sousa, 2014, p.379).

Verifica-se que o instituto da ADR abarca muitos caminhos, pois o vocábulo "*alternative*" é bastante aberto e acaba englobando qualquer método alternativo à judicialização, como a mediação, negociação, conciliação, avaliação neutra precoce, med-arb (junção de arbitragem e mediação), arbitragem e outros tantos (Bragança, 2020, p. 41).

No ano de 1976 ocorreu a *Pound Conference*, evento em homenagem aos 70 anos do discurso realizado por Roscoe Pound. O encontro foi convocado pelo então presidente da Suprema Corte Americana, Warren Burger, com o fito de debater os obstáculos enfrentados pelo sistema judicial do país (Rocha, 2022, p.28). Naquela oportunidade, Burger asseverou que as reivindicações com pequenos valores monetários poderiam ser tranquilamente resolvidas pelos próprios envolvidos, bem como questões familiares e de guarda de filhos, em suma, questões com baixo grau de complexidade (Bragança, 2020, p. 46).

Nesse mesmo sentido, o professor da faculdade de direito de Harvard, Frank Sander, ressaltou que a sociedade norte-americana começou a exigir cada vez mais que disputas antes tratadas por outros setores da sociedade, fossem apreciadas pelos tribunais. É possível notar, em síntese, que o presidente da Suprema Corte e o professor Sander estavam preocupados em desafogar os tribunais de um "tsunami" de demandas (Bragança, 2020, p. 46).

Ainda durante a conferência Pound, Frank Sander, por meio de sua palestra "variedades de processamento de conflitos", preconizou que os tribunais fossem remodelados em "centros de resolução de disputas", onde o envolvido em uma controvérsia seria primeiramente atendido por um servidor com a função de triagem de conflitos, e que depois desse atendimento, o interessado iria ser encaminhado ao método de resolução de conflitos mais adequado às características do caso. Essa proposta foi promovida por um periódico da *American Bar Association* como "Tribunal Multiportas", e dessa forma tornou-se conhecida internacionalmente (Cabral, 2018, p. 338).

De acordo com Sander, a proposta oferecida por ele torna o sistema judicial mais rápido, acessível, informal e compreensível, pois possibilita a utilização de técnicas que deixam as partes encontrarem a própria solução para o conflito, removendo em várias oportunidades a intimidação do processo litigioso, porque traz menos combatividade que o processo adversarial, tornando o caminho até desfecho mais satisfatório (Cabral, 2018, p. 338).

Com fundamento na obra do jurista Leonardo Carneiro da Cunha, no modelo proposto pelo professor Frank Sander, o Judiciário passa a ser um ambiente de julgamento e passa a ser um lugar de resolução de conflitos. Tal mudança é paradigmática, pois não é suficiente que o caso seja apenas julgado, a busca por

uma solução adequada que satisfaça os interessados no fim, também é necessária (Cunha, 2016, p. 637).

A aplicação prática do sistema de justiça multiportas no contexto estadunidense pode ser analisada a partir de dois pontos principais: influência dos fenômenos socioculturais e econômicos em voga na segunda metade do século XX, além do fomento estatal por parte dos Três Poderes. Um movimento que empreendeu muita influência na resolução de litígios nos Estados Unidos foi o do "contra culturalismo", pois tinha como fundamentos uma postura contra o autoritarismo estatal e de vida pacífica em comunidade, com mais poder para o povo (Bragança, 2020, p.46)

A animação em torno da ADR, no âmbito do contra culturalismo, pode ser explicada a partir da possibilidade de empoderamento dos interessados na busca por um desfecho satisfatório, além disso, a oportunidade de fugir da hierarquia judiciária e da faculdade de contratar ou não um advogado, eram fatores que agradavam grande parcela da sociedade naquele período (Resnik, 1986, p. 537, apud Bragança, 2020, p.46-47).

Nesse contexto de contracultura, o meio alternativo de solução de litígio que mais angariou destaque foi o da mediação, em decorrência da maior informalidade e de busca pelo consenso, oportunizando aos interessados a definição de seus objetivos e problemas a partir de suas premissas individuais, com o reconhecimento e empoderamento de suas vontades (Bush e Folger, 1994, p. 259, apud Bragança, 2020, p.47).

Outro fenômeno político e econômico com grande influência no crescimento da ADR no contexto norte americano foi o do neoliberalismo, marcado por um intenso movimento de privatização realizado no governo do presidente Ronald Reagan. Nesse sentido, assevera a jurista Bragança:

[...] Neste período foram realizadas várias mudanças institucionais para reduzir o poder e a presença governamental em alguns setores ao mesmo tempo em que se construiu um aparato de maior autoritarismo em relação à prevenção de crimes, por exemplo. A solução de disputas foi diretamente influenciada por este contexto na medida em que os litígios foram sendo retirados da estrutura estatal. Em relação aos programas de ADR, também é possível dizer que envolveram uma certa privatização, mesmo quando desenvolvidos no âmbito do Judiciário. O árbitro e o mediador são profissionais autônomos (esses profissionais, em sua grande maioria, não compõem a estrutura dos servidores judiciários) e as partes podem estabelecer regras privadas, ou seja, fora do ordenamento jurídico estatal, para reger a situação, desde que respeitem a ordem pública (Bragança, 2020, p.47).

Por fim, no tocante a análise da influência de fenômenos sociais no crescimento os meios alternativos de resolução de conflitos, é oportuno citar que alguns autores entendem que um ceticismo social em relação ao Judiciário estadunidense como instituição prestadora de serviço, por causa de decisões judiciais carentes de apuração rigorosa dos fatos e aplicação precisa da lei, também foi um fator que impulsionou o uso de ADR (Bragança, 2020, p.47).

A partir dessa visão, a mediação se tornou apazível para grande parte da população, pois seus resultados não são vinculados a uma aplicação restrita de jurisprudência ou dispositivos legais, mas do interesse das partes, angariando a admiração daqueles que valorizam a autonomia do indivíduo e o comunitarismo. Já o setor comercial preferiu a arbitragem, em razão dos menores custos e prazos quando comparados ao Judiciário, além do emprego de tomadores de decisão especialistas e experientes nos conflitos de teor mercantil (Bragança, 2020, p.42).

O esforço estatal norte americano, por meio do fomento intenso ao uso de métodos alternativos de resolução de conflitos, foi um fator determinante para o estabelecimento do sistema de justiça multiportas idealizado por Frank Sander, principalmente por parte do Legislativo. Já no ano de 1925, o Poder Legislativo estadunidense começou a incentivar o uso de alternativas em relação ao Judiciário, com a elaboração do *Federal Arbitration Act* (Lei Federal de Arbitragem), também conhecida com FAA, com o objetivo de trazer validade às sentenças arbitrais nos tribunais federais e estaduais (Bragança, 2020, p.42).

A partir da década de 1980 o Congresso Americano estabeleceu uma variedade de estatutos e atos que intensificaram o crescimento da ADR por meio do encorajamento, contribuição financeira e ou até mesmo pela exigência no uso desses métodos nos tribunais. Uma das primeiras demonstrações desse tipo de dispositivo legal veio com o *Dispute Resolution Act* (Lei de Resolução de Disputas) de 1980, que motivou organizações não governamentais, Estados e Governos locais a elaborarem mecanismos de solução de conflitos rápidos, eficazes, baratos e justos (Bragança, 2020, p.43).

No ano de 1988, o Poder Legislativo, por meio do *Judicial Improvements and Access to Justice Act* (Lei de Melhorias Judiciais e Acesso à Justiça), autorizou uma dezena de tribunais federais a estabelecerem programas de arbitragem obrigatórios para litígios menos complexos; já em 1990, duas normas foram promulgadas: *Civil*

Justice Reform Act (Lei de Reforma da Justiça Civil) e *Administrative Dispute Resolution Act* (Lei de Resolução de Disputas Administrativas).

Neste sentido, a primeira norma implementou a exigência de criação de planos para a redução do tempo do processo e de economia de custos, no âmbito de todas as cortes distritais. Enquanto a segunda determinação legislativa impôs o uso, no contexto das agências administrativas, de meios adequados de solução de conflitos (Bragança, 2020, p. 43-44). Por fim, o último grande esforço do Congresso americano no final do século XX para estimular o uso de ADR foi, segundo Bragança:

Em 1998, o Congresso promulgou o *alternative dispute resolution act* que determinou que todas as Cortes federais distritais estabelecessem um programa de ADR para disponibilizar aos cidadãos os métodos que entendessem mais apropriados conforme o tipo e a complexidade do litígio. A justificativa dessa legislação apontou que os meios alternativos têm um enorme potencial de prover uma série de benefícios, incluindo a maior satisfação das partes, eficiência no alcance acordos e a diminuição no volume processos pendentes (Bragança, 2020, p.44)

As medidas realizadas pelo Poder Judiciário estadunidense, principalmente por meio da Suprema Corte, foram notadamente mais singelas, contudo, em razão do Ordenamento Jurídico Norte americano ser baseado no *common law*, tais decisões tiveram repercussões significativas. Como por exemplo: em um primeiro momento, é necessário explicitar que no período histórico da aprovação da Lei Federal de Arbitragem (FAA), a Suprema Corte não demonstrou muito apoio para com este método de resolução alternativo, só no ano de 1967 a Corte reconheceu o FAA como plenamente aplicável. Já em 1984, o Tribunal Constitucional declarou que normas estaduais que atrapalhavam a arbitragem no âmbito das disputas comerciais iam de encontro ao FAA e que, portanto, seriam derrubadas (Bragança, 2020, p.41).

2.2 A APLICAÇÃO DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

O final do século XX é marcado pelo processo de redemocratização dos Estados nacionais na América Latina, após décadas sob o desgoverno de regimes autoritários e com suas economias em frangalhos. A desregulação estatal e a integração comercial no plano internacional, foram as medidas econômicas que marcaram tal período, por isso, para a atração de investimentos de capital local e estrangeiro, acesso à justiça e segurança jurídica eram valores inegociáveis

(Bragança, 2020, p.48). É oportuno citar as reformas que visavam concretizar as medidas exigidas pelo mercado:

[...] Nesse sentido, uma série de reformas foram promovidas com a intenção de impulsionar o Judiciário nos moldes em que os Tribunais estavam organizados e, dentre elas, a incorporação de meios adequados de solução de conflitos. Para isso, a região recebeu apoio financeiro da agência americana para desenvolvimento internacional e do Banco Mundial, o qual acompanhou de perto essas reformas na década de 1990. A principal estratégia desses programas consistiu na promoção da mediação e da arbitragem para o setor privado, em especial, resolver suas disputas. O modelo que serviu de parâmetro para todos os países foi o implementado na Colômbia, onde a Câmara de Comércio de Bogotá liderou a criação de implementação dos centros de mediação e arbitragem. Mesmo com carências de recursos financeiros, o Estado colombiano conseguiu promover a ADR no seu território e foi tido como exemplo de sucesso a ser seguido por toda a região (Bragança, 2020, p. 49).

Isto posto, nota-se que os governos latino-americanos realizaram reformas políticas e legislativas para estimular o uso de ADR, e os meios com mais destaque nesse contexto foram a conciliação, mediação e arbitragem. Além disso, as novas Constituições promulgadas no processo de redemocratização deram atenção especial à igualdade material dos habitantes perante a lei e o livre acesso à justiça (Bragança, 2020, p.48-49)

Tendo em vista a realidade brasileira verifica-se que desde a década de 70, já na parte final da ditadura militar, ainda que de forma bastante singela, os mecanismos consensuais de solução de litígios já eram praticados por meio do estímulo de ampliação do acesso à justiça. Naquela época, em decorrência da influência estadunidense, o instituto da mediação começou a ser aplicado na seara do direito do trabalho. O contexto experienciado pela América latina na década de 90, em que o Banco Mundial passou a estimular a adoção de ADR nos Estados Nacionais, com o fito de desafogar seus sistemas de justiça, também causou repercussões no Brasil (Rocha, 2022, p.26).

Contudo, foi com a promulgação da Constituição Federal de 1988 que as três ondas renovatórias do acesso à justiça, idealizadas por Garth e Cappelletti (1988), passaram a integrar a base axiológica e fundamental do Ordenamento Jurídico brasileiro. A primeira onda renovatória, de acordo com o comentário das juristas Bernardes e Carneiro, seria:

A primeira onda diz respeito a assistência judiciária gratuita, em que as pessoas que não possuem condições de arcar com advogados e os custos do processo, o Estado iria proporcionar o acesso a demanda jurisdicional de forma gratuita (2018, p.195-196).

Nota-se que a efetivação plena dessa primeira onda ocorre a partir da criação da Defensoria Pública pelo Estado brasileiro, com fundamento no art.134 da Constituição Federal, além disso, o art. 5º, LXXIV da CF/88 estabelece: “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

A segunda onda tem como fito a coletivização do processo, ou seja, objetiva-se a tutela dos direitos difusos, coletivos, metaindividuais e individuais homogêneos. No Brasil, a concretização da segunda onda ocorreu por meio do chamado "microssistema da tutela coletiva", como a Lei de Ação Popular, Lei da Ação Civil Pública e o Código de Defesa do Consumidor, por exemplo.

A tutela coletiva encontra seu fundamento legal, portanto, em um conjunto de normas jurídicas disseminadas no ordenamento jurídico (Bastos, 2018, p.58). Além disso, a Carta Magna de 1988, com louvor, ratifica expressamente instrumentos de ação coletiva, o artigo 5º, inciso LXXIII prevê a Ação Popular, o artigo 5º, inciso LXX estabelece o Mandando de Segurança coletivo e o artigo 129, III, consagra a Ação Civil Pública.

No tocante ao objeto da terceira onda renovatória, percebe-se que essa propõe uma nova abordagem ao acesso à justiça, tornando-o mais amplo, pois visa transcender o mero acesso ao Judiciário, buscando a resolução dos conflitos de forma justa e eficiente, por meio de métodos adequados à natureza de cada caso, com o fim de garantir a efetivação de direitos e a solução dos litígios (Bernardes e Carneiro, 2018, p.196)

Em um primeiro momento, não é possível observar a concretização dessa terceira onda renovatória no bojo da Constituição Federal, pois em seu artigo 5º, XXXV, está previsto expressamente que o Poder Judiciário é o único capaz de apreciar lesão ou ameaça do direito dos cidadãos. Além disso, a doutrina clássica nacional usualmente entendeu que a jurisdição é monopólio do Estado (Andrighi, 2008, p.11). Entretanto, a ministra do Superior Tribunal de Justiça, Nancy Andrighi, assevera o seguinte:

[...] O que há de mais significativo numa Constituição é o fato de ela reservar para si a função de nomear valores. A sobrevivência das Constituições depende, no entanto, da sua adequação à realidade social. Essa continuidade jurídico-política se expressa graças a uma relação melódica entre a força normativa e a realidade social, alcançada pela constante interpretação do texto constitucional, um sistema de normas aberto, imperfeito e incompleto que se encontra sujeito a integrações e alargamentos de sentido.

A atual situação em que se encontra o Poder Judiciário propicia uma reflexão acerca do seu papel efetivo na sociedade, justamente com vistas à manutenção desta relação harmônica entre o texto constitucional e a realidade.

Nesse encadeamento de ideias, deve-se interpretar o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional em perspectiva teleológica e sistemática com o preâmbulo da Constituição Federal, sobretudo os desígnios de “harmonia social”, de “Justiça como valor supremo de uma sociedade fraterna” e de “solução pacífica das controvérsias”. A partir daí, e tendo por base as considerações tecidas nos itens anteriores, infere-se que devemos, cada vez mais, fazer uso de técnicas extrajudiciais de solução de conflitos, deixando para o Poder Judiciário a análise de questões de maior repercussão e complexidade (2008, p.13).

O Senado Federal já deliberou sobre a possibilidade de previsão expressa na Constituição Federal dos meios extrajudiciais de solução de conflitos como um direito fundamental, na Proposta de Emenda à Constituição nº 108/2015, com a seguinte redação: “inclui entre os direitos e deveres individuais e coletivos o estímulo pelo Estado à adoção de métodos extrajudiciais de solução de conflitos”. Todavia, a proposta não prosperou e acabou sendo arquivada no fim de 2018 (Brasil, 2018).

Percebe-se que mesmo sem previsão expressa, os meios extrajudiciais de solução de conflitos coadunam com os objetivos superiores e orientadores da Constituição Federal da busca pela solução pacífica dos conflitos e da harmonia social. Nesse sentido, a ministra Nancy Andrighi ratifica que o Supremo Tribunal Federal, no julgamento do agravo regimental em sentença estrangeira nº 5.206/EP, que declarou constitucional o compromisso arbitral trazido pela Lei nº 9.307/96, equiparou todas as demais formas de solução alternativa de litígios como legítimas e necessárias para a pacificação social (Andrighi, 2008, p.12-13).

No contexto após a promulgação da Carta Cidadã de 1988, os métodos adequados de resolução de conflitos passaram a ser previstos em diversos dispositivos legais no Ordenamento jurídico brasileiro, sendo oportuno citar as principais características da conciliação, mediação (autocomposição) e arbitragem (heterocomposição privada). De acordo com Rocha, a conciliação pode ser definida da seguinte maneira:

Na conciliação, o próprio juiz togado, um juiz leigo ou um conciliador treinado (também chamado de facilitador) participam do processo desempenhando uma postura mais ativa no que se refere a construção da solução para aquela demanda, é necessária a propositura de soluções para aquela controvérsia.

[...] O diferencial da conciliação em relação aos demais mecanismos autocompositivos é que esses facilitadores podem sugerir ou até mesmo formular as propostas de acordo, o que é perfeitamente acobertado pela legislação através do art. 165, § 2º do Código de Processo Civil (2022. p.29)

A conciliação é mais indicada para a solução de conflitos mais superficiais, em que não existe relação profunda e duradoura entre as partes, como por exemplo: casos de direito do consumidor, questões relacionadas a concessionárias de água, luz e telefone, entre outros. Além disso, a conciliação é tida como a pedra angular dos Juizados Especiais, tendo em vista o estabelecido no art. 2º da Lei 9.099/95, com a eleição da conciliação como a resolução ideal de um processo orientado pela oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. No fim da audiência de conciliação, que pode ser presencial ou por videoconferência, em decorrência da alteração trazida pela Lei nº 13.994/2020, os pontos acordados entre as partes serão reduzidos a termo, homologado pelo juiz togado e transformado em uma sentença com eficácia de título executivo (Rocha, 2022, p.29-30).

Já a mediação é mais usada no caso de conflitos em que as partes têm ou já tiveram, relações mais profundas e duradouras, o que a torna mais complexa que a conciliação. Com fundamento na obra de Sales e Sousa, entende-se que a mediação:

[...] é um procedimento no qual uma terceira pessoa imparcial, com qualificação e técnicas específicas, facilita o diálogo entre pessoas em conflito auxiliando-as no encontro de convergências e na construção do consenso. O processo de mediação empodera os participantes, à medida que estes assumem detidamente o controle da situação colocada e encontram soluções que coadunam com ambos os interesses e necessidades. É, ainda, em regra, um processo privado, além de voluntário e informal, no qual o mediador ou mediadores auxiliam as partes ao alcance de uma solução satisfatória para ambos os litigantes (Sales e Sousa, 2014. p. 385-386)

Tendo em vista que esse método envolve vínculos anteriores ou que ainda persistem, a exposição de situações íntimas e pessoais são comuns na mediação. Por isso, com fundamento no art. 694 do Código de Processo Civil, os casos que envolvem o Direito das Famílias são bastante estimulados a solucionarem o conflito por meio da mediação. De forma distinta da conciliação, o dever do mediador não é participar ativamente da busca por uma solução, mas sim acionar a empatia entre as partes, com o objetivo de gerar várias opções de resolução para o conflito (Rocha, 2022, p.31).

Atualmente, o instituto da mediação está cristalizado expressamente no Código de Processo Civil e na Lei 13.140/2015, conhecida como “Lei da mediação”, que em seu art. 1º estabelece: “Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de

solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”.

Além disso, o art. 2º determina as disposições gerais do instituto, que é regido pelos princípios da boa fé; confidencialidade; isonomia entre as partes; imparcialidade do mediador; oralidade; informalidade; busca do consenso e autonomia da vontade das partes. A Resolução Nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça também já previa e estimulava o instituto da mediação, mas tal normativa será melhor analisada no próximo tópico.

No tocante a arbitragem, é fato que até a promulgação da Lei nº 9307/1996, conhecida como "lei da arbitragem", tal meio adequado de solução de conflitos era pouco discutido no contexto brasileiro, com uma previsão legislativa no início do século XX, Decreto nº 21.187/1932 que ratificou o Protocolo de Genebra de 1923, que permitia a arbitragem somente para os contratos comerciais internacionais (Godoy, 2018, p.140).

Nesse sentido, é pertinente citar o conceito de arbitragem: mecanismo de solução de controvérsias no qual as partes, por meio de um acordo, delegam a um terceiro imparcial (árbitro) o poder de decidir a disputa, com base em regras previamente estabelecidas, sendo a decisão arbitral destinada a assumir eficácia de sentença judicial (Carmona, 2009, p. 15). Além disso, é oportuno explicitar a definição do negócio jurídico que a institui, caracterizado como "convenção de arbitragem", formada pela cláusula compromissória e o compromisso arbitral, com base na obra do jurista Guilherme Frederico:

A convenção de arbitragem (gênero) se dá por meio da cláusula compromissória e do compromisso arbitral (espécies). A primeira é o pacto por meio do qual os contratantes avençam, por escrito, submeter à arbitragem a solução de eventual litígio que possa decorrer de uma determinada relação jurídica. O segundo consiste é a convenção através da qual as partes submetem um litígio à arbitragem de uma ou mais pessoas, podendo ser judicial ou extrajudicial (2024, p.02).

A década de 1990 foi importante para o avanço da arbitragem no Brasil pelos seguintes fatores: publicação da lei de arbitragem; influência do mercado internacional que estava interessado em investir no país; resultado econômico expressivo do Plano Real de 1994, juntamente com a tendência neoliberal de redução da intervenção do Estado na economia (Godoy, 2018, p.140-141).

Contudo, mesmo em um período de avanço, desconfianças da comunidade jurídica ainda persistiam, só no início dos anos 2000 que o Supremo Tribunal Federal declarou a constitucionalidade da Lei nº 9307/1996 e equiparou os efeitos das sentenças arbitrais com os das sentenças judiciais. A repercussão positiva da decisão do STF impulsionou o uso da arbitragem pelas grandes empresas (Godoy, 2018, p.142-143). Ademais, o art. 3º, §1º do código de processo civil de 2015, reitera o uso da arbitragem no Ordenamento jurídico pátrio.

2.3 IMPLEMENTAÇÃO DA JUSTIÇA MULTIPORTAS NO BRASIL

Conforme foi estabelecido no tópico 2.1 deste trabalho, a aplicação da teoria formulada pelo professor Frank Sander no contexto norte americano só foi possível em decorrência da influência de fenômenos culturais, políticos e econômicos na sociedade, aliado ao intenso estímulo do Poder Público para o uso dos meios adequados de soluções de conflitos no sistema judicial. Tendo em vista a realidade do contexto brasileiro, já é possível verificar que a fase do fomento estatal vem ocorrendo intensamente a partir do início do século XXI.

Nesse sentido, apesar do relativo avanço da ADR no Brasil no período pós promulgação da Constituição Federal, consoante exposto no tópico anterior, a verdadeira implementação do entendimento de Justiça Multiportas no Ordenamento Jurídico brasileiro ocorreu por iniciativa do Poder Judiciário, através do Conselho Nacional de Justiça. A análise atenta do CNJ quanto à necessidade do estabelecimento de mecanismos adequados de resolução de disputas, com o fito de melhorar o sistema judicial pátrio, culminou na edição da Resolução nº 125/2010 em 29 de novembro de 2010, que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário (Cabral, 2018, p.338-339).

Em outros termos, o Poder Judiciário evoluiu de um local que só realiza julgamento para um espaço que busca o tratamento adequado de conflitos. A seleção da técnica mais apropriada para a resolução de um conflito exige a análise cuidadosa das particularidades do caso e das potencialidades de cada método disponível, a fim de otimizar os resultados. Tal mudança não pode ser enquadrada como mera questão semântica, haja vista que na verdade se trata do próprio paradigma organizacional da justiça civil (Lessa Neto, 2015, p.02). Essa

reformulação organizacional pode ser observada sinteticamente a partir do comentário da jurista Cabral:

Essa estrutura idealizada é composta pelo Conselho Nacional de Justiça, que fica responsável, no âmbito nacional, por implementar o programa com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino, pelos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), que tratam dessa Política Judiciária no âmbito dos Tribunais Estaduais e Federais, e pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), responsáveis pela execução da Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos.

[...] Com isso, o Poder Judiciário passa efetivamente a servir ao consumidor da justiça, e não o contrário. Muda-se a perspectiva única de decisão imposta pelo juiz, abrindo-se para a possibilidade de decisão construída pelos litigantes, por meio do seu empoderamento.

Por conseguinte, busca-se mais qualidade, com menor custo, complexidade e tempo na resolução da controvérsia. E como resultado, a solução do conflito ganha mais legitimidade e, via reflexa, enseja menos risco de descumprimento (2018, p.339-340).

O estímulo do Poder Legislativo brasileiro ao estabelecimento do sistema multiportas pode ser observado, principalmente, a partir da edição do Código de Processo Civil de 2015. Ora, o art. 3º do CPC determina o seguinte: “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”, essa redação é bastante similar ao comando constitucional contido no art. 5º, XXXV, entretanto, uma análise mais minuciosa expõe que a lei processual tem o objetivo de disponibilizar uma garantia de acesso à justiça mais abrangente, ultrapassando os limites do Poder Judiciário, que não detém mais o monopólio da prestação jurisdicional (Pinho, 2019, p. 246-247).

Ao mencionar o termo “apreciação jurisdicional”, o art. 3º do NCPD promove uma ruptura com a visão tradicional, que restringia a resolução de conflitos por meio de sentenças prolatadas pelo Poder Judiciário. Essa nova concepção, pautada na cooperação das partes e na participação de diversos atores, possibilita a resolução de conflitos por meio de mecanismos extrajudiciais como serventias extrajudiciais, câmaras comunitárias e centros de conciliação e mediação (Pinho, 2019, p.247).

Os § 2º e § 3º do artigo supracitado ratificam a adoção do sistema multiportas no Ordenamento Jurídico pátrio, pois estipulam que o Estado sempre deve promover a solução consensual dos conflitos quando for viável e que os advogados, defensores públicos, membros do parquet e juízes têm o dever, ainda que no curso de processo judicial, de estimular esses meios. O Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), inclusive, já tinha determinado uma política nacional

de incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público por meio da Resolução nº 118, de 1º de dezembro de 2014 (Brasil, 2014).

Além disso, é oportuno citar o exposto no art. 165 do CPC, em decorrência da referência direta desse dispositivo ao ideal criado por Frank Sander:

Os tribunais **criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos**, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (BRASIL, 2015).

Observa-se que o fomento estatal para o reconhecimento e aplicação do sistema multiportas já conta com uma significativa envergadura. Todavia, obstáculos de ordem educacional, cultural e estrutural ainda precisam ser ultrapassados para para a implementação exitosa da justiça multiportas no Brasil (Lessa Neto, 2015, p. 4).

O empecilho educacional ou de formação tem duas facetas: a dos profissionais do presente e os do futuro, no primeiro caso, é necessário que os mediadores e conciliadores sejam capacitados de maneira apropriada para o exercício de suas atribuições, já na segunda possibilidade, a reformulação do ensino nas faculdades de direito é indispensável para a formação de futuros juristas negociadores. A ideia de que o conflito é uma problemática exclusivamente jurídica e só passível de solução com a aplicação da lei, é um arquétipo enraizado no ensino legal tradicional, essencialmente legalista e cientificista (Lessa Neto, 2015, p. 5-6).

O obstáculo cultural tem relação direta com o desafio educacional, pois aquilo que é desconhecido geralmente é evitado. A falta de conhecimento sobre as características e vantagens dos meios adequados de soluções de litígios produz o estereótipo inadequado que tais ferramentas são uma espécie de justiça de segundo escalão (Lessa Neto, 2015, p. 7). Por fim, acerca do desafio estrutural, entende-se:

[...] No modelo do NCPC, a audiência de mediação ou conciliação, não será realizada nas varas judiciais, mas em um espaço próprio, pensado e adequado para um momento informal e capaz de colocar as partes em uma situação confortável para a negociação e empoderamento.

É preciso, entretanto, construir (no sentido físico e literal) tais locais na grande maioria dos fóruns do Brasil. Não basta construir o espaço, é preciso designar servidores, criar infraestrutura de abastecimento, de tecnologia da informação, organizar as rotinas e procedimentos. Há, como se vê, um grande caminho a ser percorrido até que os centros judiciários de solução consensual de conflitos venham a efetivamente existir e funcionar adequadamente (Lessa Neto, 2015, p. 5).

Tendo em vista o que foi mencionado, a edição da Resolução N° 125 do CNJ e a previsão no CPC/2015 do sistema multiportas solidificou uma ideia que já era abordada morosamente no Brasil. Apesar dos desafios, a adoção desse modelo evoca a possibilidade de um impacto positivo e relevante no sistema de Justiça Civil do Brasil (Lessa Neto, 2015, p.09).

3. ORIGEM, DEFINIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONTROVÉRSIAS (ODR)

O penúltimo capítulo do presente trabalho tem como objetivo sintetizar a história de origem do estudo acerca da resolução online de conflitos, definição, pilares/características, áreas de aplicação e exemplos de utilização no Brasil, além de outros países pelo mundo.

3.1 INÍCIO E DEFINIÇÃO DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONTROVÉRSIAS (ODR)

A partir do período final do século XX, a internet foi difundida para o uso do público em geral nas mais diversas aplicações possíveis, o que a tornou um novo e massivo *locus* de interação social para a humanidade. Nesse sentido, o ciberespaço é um ambiente inédito que requer uma maneira própria de comunicação, e os conflitos deflagrados nesse contexto devem ser resolvidos através de um sistema ou método que utilize tal linguagem (Soares, 2020, p. 1), haja vista o pensamento estabelecido pela escritora científica Margaret Wertheim de que: “Todo diferente tipo de lugar exige um diferente tipo de linguagem” (Wertheim, 2001, apud Soares, 2020, p. 1).

No princípio do alastramento da internet, o objetivo da resolução online de conflitos era a de solucionar as disputas originadas exclusivamente no contexto do ciberespaço, principalmente os oriundos do comércio eletrônico. Entretanto, tal ferramenta progrediu no sentido de também solucionar uma enorme variedade de conflitos, inclusive os nascidos no mundo fora da rede, pois o ambiente virtual e as ferramentas criadas para o seu desenvolvimento estão intimamente relacionados com as novas tecnologias, como o uso de sistemas computacionais, algoritmos, e inteligência artificial; essa ligação torna a solução online de conflitos sempre atualizada, eficiente e intuitiva (Soares, 2020, p. 1-2).

De forma distinta do instituto da ADR, o termo *online dispute resolution* (ODR) não enseja o consenso da comunidade científica internacional acerca de sua origem exata, contudo, os pesquisadores frequentemente apontados como pioneiros no estudo da ODR são os pesquisadores norte americanos Ethan Katsh e Janet Rifkin, pois esses criaram, na Universidade de Massachusetts, o Centro Nacional para Tecnologia e Resolução de Disputas (National Center for Technology and Dispute Resolution), no ano de 1997. A partir dos resultados dos estudos desse projeto de pesquisa sobre ODR, a base técnica e diversos conceitos obtidos foram usados para

a criação da plataforma online "*Square Trade*", usada pelo Ebay para solucionar as disputas originadas no seu *marketplace* até a criação do seu próprio sistema em 2008, o *Ebay Resolution Center*, que será melhor abordado posteriormente (Soares, 2020, p.3).

É oportuno citar, inclusive, uma reflexão de Katsh e Rifkin acerca do impacto do ciberespaço nas disputas e suas possíveis soluções. Em 1998 os pesquisadores foram ameaçados por um advogado de Los Angeles, através de uma carta, sobre um possível processo judicial, em decorrência de um domínio por eles nomeado como "cyberjustice.org". O advogado argumentava que a palavra "*cyberjustice*" já havia sido registrada e que o site dos cientistas violava direitos autorais. Nesse sentido, os pesquisadores comentaram o seguinte:

[...] Entre outras coisas, a carta nos fez pensar em todas as novas atividades que a Internet torna possíveis e que antes não eram. Podemos formar relacionamentos com pessoas em lugares distantes e podemos transacionar negócios com qualquer pessoa em qualquer lugar. No mundo pré-internet, não teríamos tido a oportunidade de violar a lei de marcas, mas a Internet nos capacita a fazer todos os tipos de coisas novas. **Entrar em disputas de novas maneiras é uma delas.**

Nós havíamos registrado o nome de domínio "cyberjustice" com a ideia de que poderíamos usá-lo para atividades de ODR. Certamente parecia irônico que a palavra nos tivesse trazido para uma disputa em vez de nos ajudar a resolvê-las. Pensamos, no entanto, que deveríamos sugerir a esse advogado que empregássemos a ODR para resolver o problema e, pelo menos, poderíamos ganhar alguma experiência com a ODR. Infelizmente, o advogado não tinha interesse em nada menos que uma vitória total (Katsh e Rifkin, 2001, p.17-18, grifo nosso).

Percebe-se, portanto, que o ambiente da internet inaugurou a possibilidade de novos tipos de disputas de interesses, além de novas soluções para esses conflitos. Nesse caminho, a simples integração de tecnologias de comunicação e informação para com ferramentas de solução de conflitos já seria suficiente, para alguns autores, para caracterizar uma resolução online de controvérsias (ODR), como por exemplo o uso de videoconferência e a troca de mensagens síncronas ou assíncronas, tal pensamento explicita o chamado conceito amplo de ODR (Campbell e Salomão, 2023, p.40).

Já o conceito restrito de ODR vai na trilha de que a observação do que diferencia a ODR da judicialização e da ADR, é essencial para a análise de como a tecnologia de informação e comunicação pode desempenhar um papel transformador na resolução de disputas, em razão das novas possibilidades trazidas por elas (Arbix, 2015, p. 50). Sendo adequado citar os comentários do jurista Arbix:

[...] Assim, ODR é a resolução de controvérsias em que tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos.

[...] Constituem, pois, uma alternativa adicional para a resolução de controvérsias - uma "porta a mais"-, não apenas um caminho novo para se chegar a uma porta já existente (Arbix, 2015, p.50).

Ou seja, a caracterização da Resolução Online de Disputas (ODR) exige mais do que a mera utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), também é imprescindível que a tecnologia promova uma transformação substancial na dinâmica da resolução do conflito (Campbell e Salomão, 2023, p.40).

3.2 OS TRÊS PILARES DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS E OUTROS PRINCÍPIOS

De acordo com o pesquisador norte americano Ethan Katsh, para que a resolução online de conflitos seja uma ferramenta adequada na solução dos conflitos sociais, é necessário que esteja estabelecida sobre três pilares: conveniência, expertise e confiança. Esses fundamentos serão detalhados individualmente, com certas alterações adequadas à atualidade (Katsh e Rifkin, 2001, apud Soares, 2020, p. 3).

A dificuldade das pessoas em acessar o serviço tradicional de justiça criou uma lacuna que a resolução online de conflitos se propôs a preencher. Desse modo, o objetivo das plataformas de ODR é proporcionar aos usuários uma experiência mais moderna, com uma comunicação mais amigável e acessível, simplificando o processo de resolução de conflitos. Ou seja, para atrair os usuários, as plataformas de ODR devem ser livres das complexidades burocráticas, dos custos elevados e das dificuldades de comunicação presentes no sistema judicial tradicional (Soares, 2020, p. 3-4).

Portanto, a conveniência é um aspecto fundamental para o sucesso de uma plataforma de ODR, que deve oferecer uma experiência mais atrativa do que os métodos convencionais de solução de conflitos. A conveniência da ODR é evidenciada, por exemplo, pela flexibilidade de horários e locais, que dispensam o deslocamento físico e permitem que as partes se comuniquem de forma assíncrona, não prejudicando a rotina diária das partes, como o trabalho e o convívio familiar

(Katsh e Rifkin, 2001, apud Soares, 2020, p.03-04). No tocante ao pilar da expertise, é pertinente explicitar o seguinte comentário de Soares:

[...] a Online Dispute Resolution deve ser flexível e acompanhar as novidades tecnológicas mais do que os mecanismos estatais de resolução de conflito, naturalmente limitados pelos entraves burocráticos. Para tanto, o operar de uma ODR exige conhecimento de psicologia comportamental, técnicas de negociação, mediação, conciliação, uso de algoritmos, inteligência artificial e desenvolvimento de sites e sistemas computacionais. É normal em uma ODR que os dados de casos anteriores sirvam de forma contínua para o aprimoramento do sistema. Esta capacidade de saber usar os avanços tecnológicos, corrigir erros e evoluir – que pode ser chamada de expertise – é basilar para qualquer plataforma de Online Dispute Resolution (Soares, 2020, p-04).

A perícia experimentada é fundamental para refinar o design do sistema de uma plataforma de ODR, pois sistemas especializados conseguem realizar a triagem dos conflitos, a abordagem para com os envolvidos e a adoção dos métodos mais adequados de forma mais satisfatória (Katsh e Rifkin, 2001, apud Arbix, 2015, p.72).

Tendo em vista o último fundamento, confiança, é fato que uma plataforma de ODR, prestadora de um serviço online e responsável por gerenciar dados e informações pessoais de indivíduos em conflito, tem como requisito existencial a necessidade de transmitir confiança aos usuários, que no contexto do ciberespaço são ainda mais preocupados e atentos com a reputação dos serviços que pretendem utilizar. Isto posto, a confiança nas plataformas de ODR é construída a partir da satisfação das expectativas dos usuários, que buscam um serviço neutro e que ofereça um tratamento justo e igualitário, com total transparência sobre as regras, as etapas do processo, os custos envolvidos e as possíveis consequências (Soares, 2020, p.04).

Por fim, com base na obra de Ethan Katsh, a ODR pode ser visualizada como um triângulo, onde cada vértice representa um pilar: conveniência, expertise e confiança. A forma desse triângulo pode variar de acordo com o público e o objetivo da plataforma, mas os três pilares precisam ser observados pelos administradores, pois sempre devem estar presentes para garantir sua estabilidade (Katsh e Rifkin, 2001, apud Soares, 2020, p.04).

As autoras Margareth Vetis Zaganelli, Adrielly Pinto dos Reis e Bruna Velloso Parente, baseadas na obra de Gabrielle Kohler-Kaufmann e Thomas Shultz, apresentam um "núcleo duro" de princípios que regem a resolução online de conflitos para a manutenção de sua adequação, justiça e efetividade, apesar do sucessivo estado de transformação da ODR em razão das novas tecnologias. A

ODR se baseia nos seguintes princípios: transparência, independência, imparcialidade, acessibilidade, justiça e celeridade (Kohler-Kaufmann e Shultz, 2004, apud Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p.869).

Inicialmente, destaca-se a importância da transparência, que garante que todas as partes envolvidas tenham pleno conhecimento das regras, procedimentos e consequências da ODR, além de informações sobre a equipe responsável. A transparência é fundamental para a credibilidade da ODR, um de seus pilares, pois possibilita que as partes tomem decisões conscientes e informadas, o que impacta a aceitabilidade do resultado final. Nesse sentido, é fato que em uma plataforma transparente a ocorrência de fraudes e abusos fica bem mais difícil (Kohler-Kaufmann e Shultz, 2004, apud Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p.869).

Em seguida, tendo em vista os princípios da independência e imparcialidade, é fato que esses se aplicam tanto à pessoa responsável por conduzir o procedimento quanto à própria plataforma de ODR. A plataforma, dependendo de sua atuação na resolução do conflito, pode inclusive ser considerada uma parte relevante no processo, fato caracterizado por alguns autores como "quarta parte". Nesse contexto, é imprescindível que não haja qualquer conflito de interesses por parte daqueles envolvidos na condução da disputa, haja vista que esses devem agir de forma pertinente na condução da disputa (Kohler-Kaufmann e Shultz, 2004, apud Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p. 869).

Já a acessibilidade no contexto da ODR visa democratizar o acesso à justiça, eliminando barreiras geográficas, socioeconômicas e tecnológicas. Ao proporcionar ferramentas intuitivas e processos simplificados, a ODR garante que qualquer indivíduo, independentemente de suas condições, possa buscar a tutela de seus direitos de forma eficaz e conveniente. Nota-se que tal princípio regente é um dos mais elementares no âmbito da Online Dispute Resolution, com relação intrínseca ao pilar da conveniência (Kohler-Kaufmann e Shultz, 2004, apud Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p.869).

As plataformas de resolução online de conflitos devem orientar-se na justiça para a condução de seus métodos, além disso, nota-se que a justiça de contexto da ODR é um esforço conjunto, pois todos os envolvidos devem colaborar para alcançar uma solução justa, evitando prejuízos injustificados e garantindo um processo justo, sendo possível relacionar tal norma norteadora com o princípio do

devido processo (Kohler-Kaufmann e Shultz, 2004, apud Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p. 870).

Por último, é fato que o princípio da celeridade visa resguardar, no estabelecimento e utilização de uma ODR, uma das qualidades mais buscadas e reconhecidas pelos interessados e administradores do conflito. Contudo, os sistemas devem ser capazes de se adaptar às diferentes complexidades das disputas, garantindo a condução adequada do procedimento e a proteção dos direitos das partes (Kohler-Kaufmann e Shultz, 2004, apud Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p.870).

3.3 A DIFERENÇA ENTRE “CORTES ONLINE” E PLATAFORMAS DE ODR

Antes de tratar especificamente das possibilidades de aplicação da ODR no setores público e privado, assim como dos exemplos em prática no Brasil e no mundo, é essencial distinguir os institutos da “Corte Online” e da resolução online de controvérsias, sendo necessário apresentar o comentário do jurista Soares acerca dessa diferenciação:

[...] Os estudos iniciais não percebiam essa distinção e inseriam a ODR como sistema empregado tanto para a resolução privada como pública (jurisdicional) de conflitos. Isto pois, várias técnicas de ODR foram aproveitadas por alguns órgãos públicos de justiça, em experiências de cortes online, como por exemplo o *Money Claim Online*, lançado do Reino Unido, em 2002. As cortes de justiça que empregam tais técnicas, como outras inovações tecnológicas, são denominadas de “ Corte online”. As cortes online fazem parte da estrutura pública de justiça, que tem como destaque a coercibilidade advinda da força estatal, e outras características, da atividade jurisdicional (Soares, 2020, p.05).

Nesse sentido, verifica-se que a ODR não se confunde com as designadas "Cortes Online", pois tem como prioridade a realização de acordos. Um tribunal, ainda que virtual, profere decisões dotadas de coercibilidade (Soares, 2020, p.05). Entretanto, mesmo que sejam integrantes de sistemas distintos, os dois institutos possuem um objetivo em comum: melhoramento do gerenciamento de disputas por meio da redução dos custos e do tempo necessário para tal (Benyekhled e Gélinas, 2005, p.15). Por essa razão, é oportuno apresentar alguns exemplos de Cortes Online no presente trabalho.

No contexto brasileiro, a aplicação em larga escala das tecnologias de informação e comunicação no Poder Judiciário ocorreu a partir da edição da Lei nº 11.419/2006, que ao alterar o Código de Processo Civil de 1973, estabeleceu a

possibilidade de utilização de meios eletrônicos para a tramitação de processos judiciais, comunicação de atos processuais e transmissão de peças processuais, modernizando assim o sistema processual brasileiro (Campbell e Salomão, 2023, p.45).

A principal novidade da Lei nº 11.419/2006, além da consolidação do processo eletrônico no âmbito nacional, foi a criação do conceito de assinatura eletrônica como base para a sua operacionalização. Embora experiências pioneiras com processos eletrônicos já existissem desde 2003, em juzizados especiais virtuais das 1ª e 3ª Regiões, foi a partir desse diploma legal que essa prática ganhou uma base sólida, unificando as diversas iniciativas e estabelecendo um padrão para a informatização do processo judicial (Campbell e Salomão, 2023, p.45).

Ainda nesse caminho de alterações legislativas com o fito de informatizar o judiciário, pode-se citar, por exemplo o: o art. 334, parágrafo sétimo do Código de Processo Civil de 2015, que permitiu a realização da audiência de conciliação ou de mediação por meio eletrônico, o art. 46 da Lei nº 13140/2015 (Lei da mediação), que estabeleceu a possibilidade da mediação ser feita pela internet e a Lei nº 13994/2020, que alterou a Lei dos juzizados especiais ao tornar viável a conciliação não presencial. Contudo, foi a pandemia de COVID-19 no ano de 2020 que catapultou forçosamente a adoção do instituto da Corte online no âmbito do Poder Judiciário brasileiro, sendo pertinente citar Campbell e Salomão:

A crise sanitária decorrente da epidemia de COVID-19 impôs maior preocupação com a digitalização dos ambientes de solução de litígios. Nesse contexto, o CNJ editou as resoluções 345 de 2020, criando o juízo 100% digital; a Resolução 372 de 2021, que determinou que os tribunais e os conselhos, à exceção do Supremo Tribunal Federal, disponibilizassem, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público (balcão virtual); e a Resolução 385, de 06 de abril de 2021, dispondo sobre a criação dos núcleo de Justiça 4.0, a qual está em compasso com a Resolução 227, de 2016 que regulamenta o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário (2023, p.45).

Tendo em vista que Pandemia de 2020 foi a causa principal para a aceleração do estímulo ao uso da Corte Online, outros fatores também contribuíram, como o programa Justiça 4.0, que compreende projetos de inovação tecnológica e implantação de políticas judiciárias, executado pelo CNJ em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud) e o Conselho da Justiça Federal (CJF), com o fito de deixar a gestão judiciária mais eficiente, além da

ampliação do acesso à Justiça. Além disso, dentre os macrodesafios do Poder Judiciário no período de 2021 até 2026 estão: prevenção de litígios e adoção de soluções consensuais para os conflitos e o fortalecimento da estratégia nacional de tecnologia da Informação e de proteção de dados (CNJ, 2019, p. 08-09).

A Resolução nº 345 do Conselho Nacional de Justiça, editada em 09 de outubro de 2020, constituiu o "Juízo 100% Digital" e apresentou a seguinte redação no art. 1º, §1º: "No âmbito do Juízo 100% Digital, todos os atos processuais serão exclusivamente praticados por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores". Apesar de sua elaboração ter ocorrido em decorrência da pandemia do Covid-19, tal normativa continua em pleno vigor, sendo inclusive alterada pela Resolução nº 378 de 09 de março de 2022 com uma possibilidade interessante, haja vista que o art. 2º, § 4º, determina que:

[...] A qualquer tempo, o magistrado poderá instar as partes a manifestarem o interesse na adoção do "Juízo 100% Digital", ainda que em relação a processos anteriores à entrada em vigor desta Resolução, importando o silêncio, após duas intimações, aceitação **tácita** (Brasil, 2021).

Nota-se, portanto, que além das partes terem a possibilidade de solicitar que o procedimento seja realizado no contexto do Juízo 100% Digital, o magistrado também passou a ter essa prerrogativa. Outra medida realizada pelo Conselho Nacional de Justiça que merece destaque é a criação dos Núcleos de Justiça 4.0, por meio da Resolução nº 385 de 06 de abril de 2021, a caracterização dessa ferramenta é detalhadamente realizada no portal do CNJ, sendo conveniente citá-la:

[...] Os Núcleos de Justiça 4.0 permitem o funcionamento remoto, totalmente digital, proporcionando maior agilidade e efetividade à Justiça, pois atendem a todos que procuram a Justiça em busca de solução para litígios específicos, sem exigir que a pessoa seja obrigada a se deslocar até um fórum para comparecer a uma audiência.

[...] Nos Núcleos de Justiça 4.0, os processos tramitam por meio do Juízo 100% Digital, no qual videoconferências e outros atos são realizados com o auxílio da tecnologia e dispensam a presença física das partes e representantes, pois toda a movimentação do processo nessas novas unidades judiciárias ocorre pela internet.

[...] Os processos somente poderão ser distribuídos para os Núcleos que respondam por aquela matéria. Cada um desses núcleos pode atender demandas especializadas que lhe forem encaminhadas, julgando ações vindas de qualquer local do território sobre o qual o tribunal tiver jurisdição. Neles, as juízas e os juizes atuam de forma remota (Brasil, 2021, p. 1).

No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, por exemplo, 5 núcleos de justiça 4.0 já foram instalados: Núcleo do Juizado Fazenda Pública, Núcleo de Saúde Pública, Núcleo de Empréstimo Consignado, Núcleo de Alienação Fiduciária e Núcleo de Ações Previdenciárias Acidentárias. Nesse sentido, o Núcleo

de Justiça 4.0 representa um marco na modernização do Poder Judiciário, pois oferece à população mais uma opção de entrada no judiciário. Além da digitalização de todos os atos processuais, o novo modelo tem como objetivo principal qualificar e especializar o atendimento nas varas de primeiro grau, que usualmente são bastante sobrecarregadas, especialmente nas comarcas do interior, haja vista que juízes nessas localidades são responsáveis por uma vasta gama de processos, desde questões familiares até complexas demandas empresariais, o que compromete a qualidade da prestação jurisdicional. Com a especialização das varas, espera-se uma redução significativa dos prazos processuais, um aumento da qualidade das decisões judiciais e uma maior satisfação dos cidadãos (Brasil, 2021, p. 1).

Os institutos supracitados claramente fazem parte do sistema conhecido como “Corte online”, porque a aplicação das tecnologias de informação e comunicação tem o objetivo primordial de modernizar os atos que já são tradicionalmente realizados pelos tribunais. Contudo, a Resolução nº 358 de 2020 do CNJ deixa a linha que separa Corte Online e ODR bem mais tênue, haja vista que a própria organização trata essa normativa como referência de ODR no Brasil, pois regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio de conciliação e mediação (Campbell e Salomão, 2023, p 48). Isto posto, é pertinente citar o art. 1º da referida norma, além dos parágrafos 7º e 8º do mesmo artigo, que estabelecem o seguinte:

Art. 1º Os tribunais deverão, no prazo de até 18 (dezoito) meses a contar da entrada em vigor desta Resolução, disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC).

§7º O sistema a ser disponibilizado no prazo do caput, seja ele desenvolvido ou contratado, deverá prever os seguintes requisitos mínimos: I – cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; II – integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD); III – cadastro de casos extrajudiciais; IV – acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do tribunal respectivo; V – sincronização de agendas/agendamento; e VI – geração de atas e termos de forma automatizada.

§8º Os requisitos a seguir são recomendáveis, ainda que por meio de gradual evolução, e sem prejuízo de eventual implementação de requisitos adicionais exigidos pelos tribunais: I – negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; II – possibilidade de propostas para aceite e assinatura; III – relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas que ingressaram no SIREC conforme a TPU, preferencialmente indexados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, sendo a titularidade desses Relatórios dos Tribunais, que poderão, desde que devidamente observada a LGPD (Lei nº 13.709/2018),

disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes; e IV – APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas, cuja titularidade deverá obrigatoriamente ser dos tribunais, que poderão disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes (Brasil, 2020).

A partir da leitura mais atenta desta resolução, nota-se que o Poder Judiciário possui agora, a prerrogativa de assumir o papel de criador e/ou administrador de um sistema virtual para resolução de conflitos por métodos adequados. O prazo estabelecido em 2020, de 18 meses para a aplicação desses sistemas, não foi suficiente para a realização de uma implementação total pelos Tribunais de todo o Brasil, no âmbito federal e estadual.

Em resumo, apenas o STJ adotou integralmente o SIREC, outros tribunais, embora ainda não disponham do SIREC, desenvolveram ferramentas próprias ou adotaram soluções que atendem, parcialmente, aos requisitos estabelecidos pela resolução do CNJ (TRF 2, TRF 4, TJ/DFT, TJ/ES, TJ/GO, TJ/MA, TJ/MT, TJ/PA, TJ/PB, TJ/PI, TJ/PR, TJ/RS, TJ/SC, TJ/SE, TJ/TO); Um grupo de tribunais, formado pelo TRF 3, TJ/AC, TJ/AL, TJ/AP, TJ/MS e TJ/SP aguarda a disponibilização do SIREC pela plataforma nacional e por fim, o TJ/RO e o TJ/RJ possuem sistemas próprios (Campbell e Salomão, 2023, p.53).

É digno de nota a plataforma criada pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro em parceria com a PUC/RJ, denominada de “+Acordo”, definida da seguinte maneira no próprio portal da referida:

A +Acordo é uma plataforma pré-processual de Resolução de Disputas Online (Online Dispute Resolution – ODR) criada para facilitar a resolução de demandas recorrentes de baixa complexidade jurídica evitando, assim, a sua judicialização. Seus principais pilares são a facilidade, a consensualidade e a automatização.

Inicialmente voltada para questões do consumidor, a plataforma busca resolver os problemas de seus usuários de forma ágil e acessível, minimizando custos e burocracia. Para isso, utiliza técnicas de inteligência artificial que avaliam a possibilidade de oferecimento de uma proposta de acordo para cada caso.

Essa análise é feita com base nos dados fornecidos pelo usuário e pela empresa demandada, bem como na jurisprudência. Tudo isso prezando pela privacidade, a proteção de dados pessoais e a ética e transparência nos resultados obtidos pela inteligência artificial.

A avaliação desses dados e sua comparação com a jurisprudência determina se há possibilidade de oferecimento de uma proposta de acordo. Caso a resposta seja positiva, a proposta é oferecida ao usuário, apresentando dados comparativos de tempo e resultados possíveis em relação aos meios judiciais. Caso não haja acordo, é gerado um relatório de uso (relatório da demanda) e o processo é encerrado na plataforma (Rio de Janeiro, 2024).

O pontapé inicial da plataforma ocorreu em dezembro de 2022, com o objetivo de solucionar disputas no contexto dos contratos de fornecimento de energia elétrica pela concessionária Light. Nesse sentido, o TJRJ identificou que a maior parte das disputas relacionadas a contratos de energia elétrica envolviam questões simples e repetitivas, que não exigiam uma análise jurídica complexa (Campbell e Salomão, 2023, p 48).

No entanto, apesar da natureza aparentemente banal dessas controvérsias, elas eram, e continuam sendo, de grande importância para os consumidores, já que a energia elétrica é um bem de vida essencial (Campbell e Salomão, 2023, p 48). Em decorrência do sucesso da iniciativa, a plataforma expandiu sua usabilidade para outros tipos de disputa, como é possível observar na descrição supramencionada.

A Resolução nº 358 de 2020 inaugurou uma nova possibilidade no sistema de justiça multiportas brasileiro e a sua total implementação, caso ocorra, estimulará os pesquisadores de ODR no Brasil a definirem se tal mecanismo ainda é uma Corte Online ou se já pode ser definida como uma plataforma de resolução online de conflitos.

3.4 A APLICAÇÃO DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS NO SETOR PÚBLICO

O estímulo do Poder estatal para a regulamentação e utilização das plataformas de resolução online de controvérsias já é perceptível em vários países ocidentais, com casos de sucesso inclusive no Brasil. Nesse primeiro momento ocorrerá a descrição sintética do sistema usado no contexto na União Europeia, em razão da cronologia e dos vários países que o utilizam e no fim do presente tópico, será a vez da ferramenta brasileira.

A principal plataforma de Resolução Online de Disputas (ODR) no âmbito da União Europeia é a *European Online Dispute Resolution*, criada em razão do Regulamento (UE) nº 524/2013. Essa ferramenta digital tem como objetivo elementar a facilitação da resolução extrajudicial de conflitos entre consumidores e empresas que surgem a partir de compras online, pois a plataforma oferece um canal acessível e eficiente para que as partes envolvidas em uma disputa possam buscar uma solução consensual, sem a necessidade de recorrer ao judiciário. A ferramenta detém eficácia em todos os países da União Europeia e é oferecida em

todas línguas faladas por esses Estados nacionais. (Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p. 871-872). Nas considerações do Regulamento, o Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia argumentam dessa forma:

O presente regulamento tem por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União. Esta plataforma deverá assumir a forma de um **sítio web interativo**, com um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial. Deverá ainda prestar informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de venda e de serviços em linha. Deverá permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e lhe juntem os documentos relevantes. Deverá transmitir as reclamações a uma entidade de RAL competente para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL deverá disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL. As entidades de RAL não deverão ser obrigadas a utilizar a ferramenta de gestão (Parlamento Europeu, 2013, grifo nosso)

Tendo em vista a citação anterior, os termos “RIL”, “transações em linha” e “RAL”, significam, respectivamente: resolução internacional de litígios, compras realizadas por meio de plataformas digitais e resolução alternativa de litígios. Em síntese, a ferramenta permite que consumidores e comerciantes negociem diretamente, por meio da troca de mensagens, arquivos e realizando videoconferências para encontrar uma solução. Neste caso, as partes têm até 90 dias para chegar a um acordo (Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p. 871-872).

Todavia, também existe a possibilidade dos interessados selecionarem um terceiro imparcial, na figura de uma entidade privada de resolução de conflitos (RAL), para que sejam ajudados na solução da disputa, caso escolham tal caminho, o prazo para o fim da negociação é de até 30 dias (Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p. 871-872).

Na realidade brasileira, a plataforma de resolução online de conflitos criada pelo Poder Público foi denominada como “consumidor.gov.br”. A ferramenta foi criada em 2015 pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), responsável pela política de defesa do consumidor no Brasil (Rocha, 2022, p. 42), sendo necessário evidenciar, portanto, que esta plataforma é um serviço público gratuito que viabiliza a negociação direta entre consumidores e empresas para a resolução extrajudicial de conflitos de consumo via internet (Brasil, 2015).

A criação da plataforma está alinhada com as disposições do art.4º, inciso V da Lei 8.078/1990 e do art. 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013, que estabelecem os princípios e diretrizes da política nacional de defesa do consumidor, o primeiro dispositivo legal, inclusive, determina expressamente que a criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo devam ser incentivados. Além disso, de acordo com o portal da própria plataforma, as premissas que regem o consumidor.gov.br são:

[...] Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
O acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo (Brasil, 2015).

Acerca do funcionamento do consumidor.gov, primeiramente o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual tem uma queixa está cadastrada na plataforma, caso confirme a existência do cadastro, o consumidor registra sua reclamação e no prazo de 10 dias a empresa deverá analisar e responder ao consumidor, após a resposta da empresa, o consumidor tem 20 dias para avaliar se o problema foi resolvido e expressar sua satisfação com o atendimento (Rocha, 2022, p. 42).

É extremamente pertinente colacionar o painel estatístico com os dados gerais da plataforma e detalhar, em seguida, os dados disponibilizadas pela plataforma consumidor.gov.br, que conta com 6.015.947 (Seis milhões, quinze mil e novecentos e quarenta e sete) de usuários cadastrados e 1478 (Mil quatrocentos e setenta e oito) de empresas listadas (Brasil, 2024).

Figura 3- Dados gerais da Plataforma consumidor.gov.br



Fonte: Portal “consumidor.gov.br”

Ora, tendo em vista as informações acima, atualizadas até julho de 2024, nota-se de forma cristalina a efetividade da plataforma. Em um universo de mais de 8 milhões de reclamações finalizadas, aproximadamente 80% delas tiveram um desfecho positivo, com um tempo médio de resposta das empresas de 7 dias, além disso, é oportuno citar que 48.3% das reclamações vieram de consumidores do Sudeste, 19.5% da região Sul, 17.4% do Nordeste, 10.8% do Centro oeste e apenas 4% foram oriundas do Norte (Brasil, 2024).

A aposta do Estado brasileiro de investir em uma plataforma online de resolução de controvérsias no âmbito consumerista se provou correta, contudo, mesmo com o grande potencial demonstrado, tal ferramenta de sucesso ainda não foi o bastante para amenizar significativamente os conflitos do direito do consumidor que chegam até o Poder Judiciário para serem resolvidos por uma sentença, pois de acordo com o relatório justiça em números de 2024:

[...] Os assuntos de Direito do Consumidor também aparecem com alta frequência na Justiça Estadual no que se refere às indenizações por danos morais e danos materiais, ocupando o segundo e quarto maior percentuais de processos ingressados em 2023 (Brasil, 2024, p.350)

Ainda nesse sentido, com base nos casos pendentes de apreciação em todos os ramos do judiciário do Brasil até a data de 31 de maio de 2024, na lista dos

20 maiores litigantes que figuram no polo passivo, pelo menos metade são de instituições que estão no contexto do direito consumerista, pois se tratam de bancos, companhias telefônicas e concessionárias de serviço público de energia elétrica (CNJ, 2024).

3.5 A APLICAÇÃO DA RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS NO SETOR PRIVADO

A *online dispute resolution* nasceu para preencher a lacuna de soluções de disputas no âmbito do ciberespaço, a partir da década de 1990, sendo que os primeiros conflitos no ambiente virtual manifestavam-se por meio de ofensas, disputas por titularidade de domínio de internet, golpes financeiros, violações aos direitos do consumidor e atos ilícitos praticados por provedores. As experiências iniciais de plataformas online foram concebidas com o objetivo de solucionar tais espécies de conflitos eminentemente privados (Katsh e Rifkin, 2001, apud Soares, 2020, p.03).

Tendo em vista o contexto dos Estados Unidos, apontado como o berço da ODR, é preciso destacar que a empresa pioneira na adoção dessa ferramenta foi o marketplace mundialmente conhecido como ebay, pois desde o fim dos anos 90 tal organização começou a utilizá-la, em um primeiro momento por meio da plataforma *square trade*, como já mencionado anteriormente.

Contudo, foi a partir da junção entre o ebay e a autoridade na criação de plataformas de ODR, Colin Rule, que a maior dessas ferramentas foi criada: o *Ebay Resolution Center*, no ano de 2008. Em decorrência do grande número de transações realizadas no ebay, o número de disputas entre consumidores e fornecedores é diretamente proporcional, entretanto, mesmo com aproximadamente 60 milhões de disputas por ano, 90% dos conflitos foram solucionados com sucesso, tudo isso sem a necessidade de participação humana (Aled e Rule, 2015, apud Campbell e Salomão, 2023, p.24). Com fundamento na obra de Colin Rule publicada no periódico de direito da Universidade de St.Thomas, 4 premissas resultaram na criação do sistema usado pelo ebay, que são:

- a) a imensa quantidade de disputas online, de forma que seria impossível fornecer um serviço de qualidade com apenas o uso de mediadores humanos, sendo necessário automatizar o máximo possível o método de solução de disputas;
- b) adoção de linguagem que não levasse a uma escalada da disputa;

- c) a adoção de um sistema de solução em etapas, de forma a estimular a solução do conflito o mais cedo possível, sem ter que ser percorridas as etapas seguintes (cada etapa serve como filtro para a seguinte);
- d) estruturação do sistema para resolver disputas que não envolviam relacionamentos de longo prazo, considerando que, em regra, o consumidor não adquiria seguidamente produtos de um determinado vendedor, de modo que se buscava uma solução rápida, barata e eficaz (Rule, 2017, apud Campbell e Salomão, 2023, p.24-25).

Outra criação de Rule que balançou o mercado estadunidense foi o lançamento do Modria (*Modular online Dispute Resolution Implementation assistance*), caracterizado por ser um sistema composto por módulos ajustáveis a disputas de várias searas, podendo ser utilizado por quem tiver interesse em adaptá-lo para sua realidade (Soares, 2020, p.07).

Nota-se que foi criado para ser um *software* como serviço, haja vista que é instrumentalizado por meio de soluções modulares que possibilitam a customização do sistema de resolução de disputas, adequando-o às especificidades de cada tipo de conflito e promovendo a eficácia na busca por soluções consensuais (Campbell e Salomão, 2023, p.25).

Tendo em vista o contexto do setor privado do Brasil, verifica-se que diversas entidades privadas criaram plataformas digitais para solucionar disputas, como por exemplo: JUSPRO (Justiça Sem Processo), Vamos Conciliar e Reclame Aqui - RA Leegol (Reis, Veloso e Zaganelli, 2022, p.875). Sendo o último o mais conhecido por todos os setores da população.

A plataforma de mediação digital leegol, resultado da colaboração entre o Reclame Aqui e a CAMES, tem como propósito principal a resolução de conflitos entre consumidores e empresas que não encontram solução no canal de atendimento tradicional do site. No sistema em questão, a iniciativa de convocar o consumidor para a sessão de mediação é da empresa. Sem custos para o consumidor, ambas as partes acessam a plataforma e são acompanhadas por um mediador especializado em um chat online, com o objetivo de estabelecer um acordo juridicamente válido (Rocha, 2022, p. 44-45).

4. VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ODR E A POSSIBILIDADE DO SEU USO OBRIGATÓRIO COMO REQUISITO PRÉ-PROCESSUAL

O último capítulo deste trabalho tratará das vantagens e desvantagens do uso de uma plataforma online de resolução de conflitos. Além disso, será analisada a discussão jurisprudencial no âmbito do ordenamento jurídico brasileiro acerca da obrigatoriedade ou não do uso de uma ferramenta de ODR antes da proposição de uma ação judicial.

4.1 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ONLINE DISPUTE RESOLUTION

A Resolução Online de Disputas, dada a sua ampla abrangência, constitui um canal relevante para a efetivação da justiça, contribuindo significativamente para o desafogamento do Poder Judiciário. As ODRs, assim como as ADRs tradicionais, apresentam inúmeras vantagens, tais como: promoção de um ambiente psicologicamente mais tranquilo para as partes; possibilidade de soluções personalizadas e eficazes para cada caso; fortalecimento dos relacionamentos interpessoais e comerciais, haja vista que o procedimento não é baseado na disputa adversarial com a lógica perde-ganha; garantia de maior segurança e previsibilidade para as partes envolvidas; geração de economia financeira para todos os envolvidos, eliminando custos desnecessários (Katsh e Rifkin, 2001, apud Soares, 2020, p.07).

Contudo, a resolução online de disputas se destaca por oferecer uma série de benefícios em comparação com os métodos tradicionais de resolução de conflitos. Ao eliminar a necessidade de deslocamento físico, a ODR proporciona custos ainda mais baixos, menor estresse para as partes, maior rapidez nos processos, maior acessibilidade e um menor impacto ambiental. A interação assíncrona e a estruturação por sistemas informáticos contribuem para uma experiência mais eficiente e satisfatória para os usuários (Brown e Marriot, 2011, apud Soares, 2020, p.08).

Por fim, é importante destacar que a resolução online de controvérsias proporciona um ambiente seguro para a resolução de conflitos, ao evitar a exposição das partes a riscos físicos inerentes a encontros presenciais, como a violência urbana das grandes cidades ou situações de emergência sanitária, ainda que excepcionais, como a pandemia de COVID-19, que exigiu o isolamento social (Soares, 2020, p.09).

Sobre as críticas à resolução online de conflitos, é necessário enfatizar que nas discussões regulatórias dessas ferramentas, sempre são levantados pontos como a possibilidade de assimetria de informação e de poder entre as partes, prejuízo a terceiros e a necessidade das plataformas estabelecerem mecanismos que garantam transparência e a previsibilidade dos atos procedimentais. Além disso, a tecnologia, atuando como uma 'quarta parte' nos mecanismos de ODR, levanta uma preocupação única quando comparada aos outros métodos de resolução de disputas: a possibilidade de favorecer soluções injustas, como o encobrimento de atos ilícitos, pois toda plataforma tecnológica está sujeita a reproduzir os interesses e ideais de seus criadores que podem ir de encontro ao melhor interesse dos usuários (Arbix, 2015, p.87-88).

4.2 A POSSIBILIDADE DO USO OBRIGATÓRIO DE PLATAFORMAS DE RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS COMO REQUISITO PRÉ-PROCESSUAL

Na última década, vários entendimentos jurisprudenciais ratificaram a necessidade de ressignificar o princípio do acesso à justiça em conformidade com a atualização legislativa trazida principalmente pelo código de processo civil de 2015, no qual é possível a exigência de prévio requerimento extrajudicial antes da propositura de ações perante o Judiciário.

Nesse sentido, o Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Recurso Extraordinário 631.240/MG – Repercussão Geral – ocorrido em 03/09/2014, firmou entendimento no seguinte sentido:

1. A instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo. 2. A concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento do interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise. É bem de ver, no entanto, que a exigência de prévio requerimento não se confunde com o exaurimento das vias administrativas (Brasil, 2014).

Tal corrente também foi utilizada pelo STJ no julgamento do Resp. 1.349.453-MS em 10/12/2014, pois entendeu que a exigência de prévio requerimento administrativo junto à instituição financeira é imprescindível para aferir a existência de interesse processual e a necessidade da tutela jurisdicional para propor ação cautelar de exibição de documentos bancários.

Isto posto, com o lançamento da plataforma consumidor.gov, ocorreu uma crescente tendência no âmbito dos juízes de 1º grau do TJRS de suspensão de processos quando verificado o cadastro da empresa ré no Consumidor.gov.br e a demonstração de que essa atende às reclamações, especialmente quando o autor não comprovava tentativas prévias de resolução amigável. A intenção era estimular o autor a utilizar a plataforma para buscar uma solução antes de ingressar com a ação, sob pena de extinção do processo por falta de interesse processual (Siqueira e Chiesi Filho, 2018, p.485). De acordo com Ricardo Lagreca Siqueira e Humberto Chiesi Filho: "O *leading case* dessa corrente foi o Agravo de Instrumento nº0083940-28.2015.8.21.7000, julgado em agosto de 2015." (Siqueira e Filho, 2018, p. 485).

No contexto do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, uma resolução chegou a ser expedida seguindo o mesmo entendimento, a resolução nº 43/2017, que determinava o seguinte:

[...] Art. 1º Recomendar, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, que, nas ações judiciais em que for admissível a autocomposição, e que esta não tenha sido buscada na fase pré-processual, o juiz possibilite a busca da resolução do conflito por meio da plataforma pública digital.
Parágrafo único. Para a utilização da plataforma digital é indispensável o prévio cadastro no sistema da empresa demandada.
Art. 2º Caso seja admitida pelo juiz a mediação/conciliação digital, o processo ficará suspenso por trinta dias, período em que a parte deverá comprovar o cadastro da reclamação administrativa e a proposta da empresa oferecida no prazo de dez dias após o cadastramento da reclamação (Maranhão, 2017).

Contudo, a OAB/MA, em maio de 2021, depois de inúmeras queixas de seus integrantes em razão do uso da Resolução para a extinção de processos judiciais, solicitou a revogação da referida normativa e teve seu pedido atendido, sob o argumento que tais práticas violavam o acesso ao judiciário. Entendimentos no sentido contrário também foram expedidos pelo TJSP, no julgamento do Agravo de Instrumento n.º 2224837-09.2020.8.26.0000, que:

[...] revogou a decisão judicial que concedeu o prazo de 15 dias para que a parte comprovasse a tentativa de solução da questão pela via extrajudicial, através da plataforma digital consumidor.gov.br, sob o argumento de que a manutenção da decisão recorrida importaria em "violação ao princípio da inafastabilidade da jurisdição, insculpido no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal (Mattaraia, Silveira e Barbosa, 2023, p.503)

Por fim, é possível depreender a partir da análise do julgamento da ADI 2160 no dia 01 de agosto de 2018, de que o Supremo Tribunal Federal é contrário ao entendimento do uso de solução alternativa de conflito como pré requisito

processual, apesar do referido julgado tratar de direito do trabalho, é pertinente citar o seguinte comentário da relatora, Ministra Cármen Lúcia:

[...] assentando que a Comissão de Conciliação Prévia constitui meio legítimo, mas não obrigatório, de solução de conflitos, permanecendo o acesso à Justiça resguardado para todos os que venham a ajuizar demanda diretamente ao órgão judiciário competente (Brasil, 2018)

Percebe-se, portanto, que apesar de existir precedentes no sentido de tornar o uso de meios adequados de solução de conflitos como um requisito pré processual, principalmente a plataforma consumidor.gov.br, o entendimento majoritário rechaça tal corrente, pois entendem que essa obrigatoriedade viola a inafastabilidade da jurisdição expressa na CF/88.

Em palestra realizada no mês de agosto de 2021, o então secretário-geral do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Valter Shuenquener, sintetizou o itinerário ideal para o arrefecimento do alto grau de litigiosidade que atinge o Brasil, caminho esse que está em perfeita conformidade com o ordenamento jurídico brasileiro: para além da busca por maior produtividade na prestação jurisdicional, a desjudicialização exige uma abordagem tripartite: condicionar o ajuizamento à prévia análise administrativa, incentivar a negociação como meio de resolução de conflitos, e implementar plenamente as plataformas de resolução online de disputas (ODRs) nos tribunais, conforme a Resolução nº 358/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2021).

CONCLUSÃO

Tendo em vista todo o conteúdo exposto neste trabalho, percebe-se de forma cristalina que o Poder Judiciário passa por uma crise enquanto instituição prestadora de serviço. Em decorrência da perpetuação da cultura do litígio na sociedade brasileira, a determinação exposta em uma sentença judicial ainda é vista como a primeira opção de resolução de conflito.

Contudo, essa problemática não é exclusiva do Brasil, diversos países pelo mundo passaram e ainda passam por dificuldades para superar a cultura da sentença. No caso dos Estados Unidos, a partir dos anos 70, a junção de fenômenos culturais, políticos e econômicos, além de um intenso fomento estatal, culminou na criação dos meios alternativos de resolução de disputas (ADR) e a sua aplicação no sistema judicial e extrajudicial através do instituto da justiça multiportas, de autoria do Professor de Havard, Frank Sander.

O Poder Judiciário e o Poder Legislativo do Brasil, principalmente a partir da década de 2010, por meio da Resolução Nº 125 do Conselho Nacional de Justiça e do novo conceito de acesso à justiça estabelecido pelo Código de Processo Civil de 2015, estabelecerem o sistema de justiça multiportas no Ordenamento Jurídico brasileiro, visando estimular a utilização da mediação, conciliação e arbitragem.

Nota-se que o Estado brasileiro, por meio de diversas ações do Judiciário, por meio do Conselho Nacional de Justiça, e da edição de leis, através do Poder Legislativo, entendeu que só o alargamento da porta de acesso ao judiciário nunca será o bastante para a superação do alto índice de litigiosidade que afeta o país em todas as suas facetas. O acesso à justiça por diversas portas é o ideal para amenizar a situação atual.

Contudo, tendo em vista o estabelecido no segundo capítulo deste trabalho, além do fomento estatal, é necessário que fenômenos políticos, sociais e econômicos direcionem o pensar da sociedade para a adoção dos métodos adequados de solução de conflitos. O presente trabalho não tem a capacidade de esgotar todas as possibilidades/caminhos para a obtenção dessa influência cultural, mas é oportuno mencionar algumas direções.

Primeiramente, é necessária uma reformulação do ensino das Faculdades de Direito no país, que no atual contexto somente vislumbram a resolução de litígios no âmbito do judiciário. A implementação de componentes curriculares robustos, que versem sobre os métodos adequados de solução de conflitos, técnicas de

negociação, uso de ferramentas tecnológicas no âmbito jurídico, entre outros, certamente iria estimular os futuros juristas a utilizarem tais conhecimentos e institutos na prática forense.

Além disso, o Poder Público, em parceria com a iniciativa privada e com a participação da sociedade, deve promover com cada vez mais veemência políticas públicas com o objetivo de estimular a implementação plena do Sistema de Justiça Multiportas, sendo pertinente apresentar o exemplo do programa "Desenrola Brasil", que trata sobre a renegociação de créditos inadimplidos através da internet, ora, a adoção eficaz desse tipo de programa em diferentes contextos, principalmente nos conflitos de baixa complexidade, tornaria a opção de levar todo e qualquer litígio para a apreciação do judiciário cada vez menos conveniente.

Nesse contexto, por fim, com a irradiação da internet na rotina de grande parte da humanidade e com a intensa evolução da tecnologia de informação e comunicação, o surgimento das plataformas online de resolução de conflitos trouxe uma nova e gigante possibilidade de acesso à justiça em diversos países do mundo. Na realidade do Brasil, por exemplo, o lançamento da plataforma estatal consumidor.gov.br já é um sucesso, com uma taxa de quase 80% de sucesso na solução de mais de 8 milhões de conflitos cadastrados na ferramenta, de forma célere, barata e eficaz. A potencialização desse tipo de plataforma, juntamente com os outros meios adequados de solução de conflitos, tanto no contexto público, como no privado, pode amenizar de forma significativa a perpetuação da cultura do litígio no Brasil.

REFERÊNCIAS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. **A paz social na Constituição de 1988 : o preâmbulo da constituição como porta de acesso à mediação**. In: Constituição de 1988: O Brasil 20 anos depois - a consolidação das instituições. vol. III. Brasília: Senado Federal, [2008]. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/outras-publicacoes/volume-iii-constituicao-de-1988-o-brasil-20-anos-depois.-a-consolidacao-das-instituicoes/jurisducao-constitucional-a-paz-social-na-constituicao-de-1988-o-preambulo-da-constituicao-como-porta-de-acesso-a-mediacao>. Acesso em: 30 ago. 2024.

ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade. **DO ACESSO AO JUDICIÁRIO AO ACESSO À JUSTIÇA: CAMINHOS PARA A SUPERAÇÃO DA CULTURA DO LITÍGIO PROCESSUAL POR VIAS AUTOCOMPOSITIVAS E EXTRAJUDICIAIS**. Revista Eletrônica de Direito Processual, [S. l.], v. 23, n. 1, 2021. DOI: 10.12957/redp.2022.62793. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/62793>. Acesso em: 1 set. 2024.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias – tecnologias e jurisdições**. 2015. Tese (doutorado) – Faculdade de Direito. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015

AZEVEDO NETO, João Luiz Lessa de. **O Novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?!**. Revista de Processo , v. 244, p. 427-441, 2015.

BASTOS, Fabrício Rocha. **Do Microssistema da Tutela Coletiva e a Sua Interação com o CPC/2015**. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro nº 68, [s. l.], 2018. Disponível: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/1242829/Fabrício_Rocha_Bastos.pdf. Acesso em: 30 ago. 2024.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2001.

BENYEKHLEF, Karim; GÉLINAS, Fabien. **Online Dispute Resolution**. Lex Electronica, v. 10, n. 2, p. 1-129, 2005.

BERNARDES, Livia Heringer Pervidor; CARNEIRO, Yandria Gaudio. **As ondas de acesso à justiça de Mauro Cappelletti e o acesso transacional à justiça**. Anais do III Congresso de Processo Civil Internacional, Vitória/Espírito Santo, 2018.

BRAGANÇA, Fernanda. **Da cultura do litígio para ADR: os verdadeiros bastidores dessa mudança**. Revista de Formas Consensuais e Resolução de Conflitos, v. 06, nº 01. 2020. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/6385>. Acesso em 30 ago. de 2024.

BRASIL. **Código de Processo Civil (2015)**. Código de Processo Civil, de 16 de março de 2015. Diário Oficial da União, Brasília-DF, 16 mar. 2015. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 30 ago. 2024.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Macrodesafios do Poder Judiciário para 2021-2026: resultados da Consulta Pública a respeito das propostas de Macrodesafios para a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026**. Brasília: CNJ, 2019. 26 p. Consulta Pública.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação digital é alternativa ao excesso de judicialização no mercado imobiliário**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/mediacao-digital-e-alternativa-ao-excesso-de-judicializacao-no-mercado-imobiliario/>. Acesso em 30 ago. 2024.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Núcleos 4.0 ampliam acesso, agilidade e efetividade à Justiça**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/nucleos-d-e-justica-4-0/>. Acesso em 30 ago. 2024.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório do Justiça em números de 2024**. Disponível em: <https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html>. Acesso em 30 ago. 2024.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125/2010, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf. Acesso em: 30 ago. 2024.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Grandes Litigantes**. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-litigantes>. Acesso em 30 ago. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília-DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 30 ago. 2024.

BRASIL. **Painel Estático**. “Consumidor.gov”. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/62>. Acesso em 30 ago. 2024.

BRASIL. **Proposta de Emenda à Constituição nº 108, de 2015**. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/122592>. Acesso em 30 ago. 2024.

BRASIL. SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE 2160**. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=1809852>. Acesso em 30 ago. 2024.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier . **JUSTIÇA MULTIPORTAS NO BRASIL**. In: RODAS, João Grandino; SOUZA, Aline Anhezini; DIAS, Eduardo Machato, et al.. (Org.). **VISÃO MULTIDISCIPLINAR DAS SOLUÇÕES DE CONFLITOS NO BRASIL**. 1ed.CURITIBA: PRISMAS, 2018, v. 1, p. 333-346.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo: um comentário à Lei nº 9.307/96**. São Paulo: Atlas, 2009.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em Juízo**. 13ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 2016.

DONATO, Verônica Chaves Carneiro. **O poder judiciário no Brasil: Estrutura, críticas e controle**. Fortaleza, maio, 2018. Disponível em: dominiopublico.gov.br. Acesso em: 30 ago. 2024.

FERREIRA MAIOLI SOARES, L. **Os Estados liberal e social nas constituições brasileiras no tocante à ordem econômica**. Confluências | Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito, v. 13, n. 2, p. 110-130, 30 nov. 2012.

FRANCO, Marcelo. **A CRISE DA JUSTIÇA COMO UM PROBLEMA CULTURAL E ADMINISTRATIVO-GERENCIAL**. Universidade Federal de Pernambuco. Faculdade de Direito de Recife. Revista Acadêmica, Vol. 83, 2011, p.471- 542.

FREDERICO, Guilherme Nascimento. **Meios adequados de solução de conflitos como mecanismos de acesso à justiça**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, [s. l.], 2024. DOI 10.32749. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/lei/mecanismos-de-acesso>. Acesso em: 30 ago. 2024.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJ Brasil do 1º sem. do ano de 2017**. São Paulo (SP), 2017

GODOY, Luciano de Souza . **Arbitragem e Administração Pública: uma reflexão sobre interesses arbitráveis**. Visão multidisciplinar das soluções de conflito no Brasil. 1ed.Curitiba: Prisms, 2018, v. 1, p. 1-592.

GONÇALVES, Jéssica Gonçalves; MAILLART, Adriana Silva; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi. **Da cultura da sentença para uma cultura consensual de administração dos conflitos jurídicos**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). **Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil**. Curitiba: Editora Prisms, p. 207-240, 2018.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso: o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC)**. Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2019.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 194.

MATTARAIA, FABIANA DE PAULA LIMA ISAAC ; BARBOSA, O. S. . **DESJUDICIALIZAÇÃO E TRATAMENTO ADEQUADOS DOS CONFLITOS: UMA RELEITURA DO PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO ACESSO À JUSTIÇA**. 2021. (Apresentação de Trabalho/Simpósio).

NAKAGAWA, Fernando. **Justiça do Brasil gasta 1,6% do PIB e é a mais cara do mundo**. CNN Brasil. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/macroeconomia/justica-do-brasil-gasta-16-d-o-pib-e-e-a-mais-cara-do-mundo/>>. Acesso em 30 ago. 2024.

PARLAMENTO EUROPEU. **Regulamento (UE) N.O 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013**. Estrasburgo.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de . **A RELEITURA DO PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA E O NECESSÁRIO REDIMENSIONAMENTO DA INTERVENÇÃO JUDICIAL NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS NA CONTEMPORANEIDADE**. RJLB - REVISTA JURÍDICA LUSO-BRASILEIRA , v. 3, p. 791-830, 2019.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Termos de Uso**. Disponível em: <https://maisacordo.tjrj.jus.br/termos-uso>. Acesso em 30 ago. 2024.

ROCHA, Maria Luiza de Carvalho. **Autocomposição de conflitos e Online Dispute Resolution: novo espaço para resolução de disputas no Brasil**. 2022. 52 f. Monografia (Graduação) - Curso de Direito, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022.

SADEK, Maria Tereza. **Judiciário: mudança e reformas**. *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 79-101, maio/ago. 2004

SALES, L. M. de M.; DE SOUSA, M. A. A MEDIAÇÃO E OS ADR'S (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTIONS) – **A EXPERIÊNCIA NORTE-AMERICANA**. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí (SC), v. 19, n. 2, p. 377–399, 2014. DOI: 10.14210/nej.v19n2.p377-399. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/6012>. Acesso em: 1 set. 2024.

SALOMÃO, Luís Felipe e CAMPBELL, Mauro (coord). **Online Dispute Resolution: um estudo à luz da Resolução nº 358 do CNJ**. Brasília: FGV Conhecimento, Centro de Inovação Administração e Pesquisa do Judiciário e Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM). Agosto/2023. Disponível em: https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/relatorio_odr.pdf. Acesso em: 30 de ago. 2024.

SAMPAIO FERRAZ JR., Tércio. **A ciência do direito**. São Paulo: Atlas, 1977, pp. 107- 108.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós modernidade**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

SIQUEIRA, Ricardo Lagreca. CHIESI FILHO, Humberto. **O empoderamento do usuário da internet e o desestímulo à judicialização**. In: Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil. Coordenação de João Grandino Rodas, Aline Anhezini de Souza, Juliana Polini, Guilherme Bertipaglia Leite da Silva e Eduardo Machado Dias. Curitiba: Editora Primas, p. 467-487, 2018

SOARES, M. J. P. . **Uma Teoria para a Resolução Online de Disputas (Online Dispute Resolution-ODR)**. Revista de Direito e Novas Tecnologias , v. 8, p. 1-15, 2020.

TEIXEIRA, L. F. C. **Juristas e magistrados e a centralização do poder no Império brasileiro**. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 34, n. 2, 2000. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6268>. Acesso em: 1 set. 2024.

VETIS ZAGANELLI, MARGARETH ; PINTO DOS REIS, ADRIELLY ; 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 , v. 23, p. 860-885, 2022.