



---

**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<sup>1</sup>**

***THE APPLICABILITY OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) IN THE  
BRAZILIAN LEGAL SYSTEM: DISPUTE RESOLUTION BY JUDICIARY BRANCH  
IN DIGITAL MEDIA AND THEIR REFLECTIONS DURING SOCIAL ISOLATION***

*Margareth Vetis Zaganelli<sup>2</sup>*

*Adrielly Pinto dos Reis<sup>3</sup>*

*Bruna Velloso Parente<sup>4</sup>*

**RESUMO:** O presente artigo aborda o desenvolvimento do *online dispute resolution* (ODR) na realidade jurídica brasileira, como alternativa ao modelo tradicional. Para tanto, por meio de metodologia qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica, em diplomas internacionais e nacionais, descreve o ORD, demonstrando sua versatilidade frente aos conflitos da sociedade hodierna. Nesse ínterim, observa-se a sua execução em ordenamentos jurídicos estrangeiros, considerando os contextos de suas particularidades. À mais, evidencia-se o nascedouro do ODR no Brasil e sua regulamentação na pandemia do SARS-CoV-2. Assim,

---

<sup>1</sup> Artigo recebido em 03/05/2021 e aprovado em 09/06/2021.

<sup>2</sup> Doutora em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Mestre em Educação pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Estágios de Pós-doutorado na Università degli Studi di Milano-Bicocca (UNIMIB), na Alma Mater Studiorum Università de Bologna (UNIBO) e na Università degli Studi Del Sannio (UNISANNIO). Professora Titular da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Colaboradora do Projeto Jean Monnet Module “Emerging ‘moral’ technologies and the ethical-legal challenges of new subjectivities” do Erasmus Plus European Commission - cofinanciado pela União Europeia (School of Law). Vitória/ES, Brasil. E-mail: mvetis@terra.com.br.

<sup>3</sup> Estudante de Direito pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Membro do Grupo de Pesquisa Bioethik – Grupo de Estudo e Investigações Bioéticas. Cariacica/ES, Brasil. E-mail: dricap.reis@gmail.com.

<sup>4</sup> Estudante de Direito pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Membro do Grupo de Pesquisa Bioethik – Grupo de Estudo e Investigações Bioéticas. Dourados/MS, Brasil. E-mail: bvpicante@gmail.com.



o estudo assevera a efetividade e a flexibilidade do ORD para a resolução de conflitos no Poder Judiciário.

**PALAVRAS-CHAVE:** *Online Dispute Resolution*; Pandemia; Poder Judiciário; Resolução de Conflitos; Tecnologias.

**ABSTRACT:** The paper aims to give an account on the development of the online dispute resolution (ODR) in the Brazilian legal reality, as an alternative to the traditional model. The description of the aspects of ODR, demonstrating its versatility in the face of disputes endured by contemporary society were achieved through a qualitative methodology based on bibliographical research, international and national diplomas. Then, its execution is observed in foreign legal system, considering its particularities. After that, the birth of online dispute resolution is highlighted in the Brazilian legal system and its gradual regulation before the pandemic situation of SARS-CoV-2. In conclusion, the study asserts the effectiveness and flexibility of ODR for dispute resolution in front of the Judiciary Branch.

**KEYWORDS:** Online Dispute Resolution; Pandemic; Judiciary Branch; Dispute Resolution; Technology.

**Sumário:** 1 Introdução. 2 Breves considerações sobre a estrutura tradicional do sistema de justiça. 3 *Online Dispute Resolution*: a evolução tecnológica no campo do Direito. 3.1 Os princípios regentes do *Online Dispute Resolution*. 4 A aplicação e regulamentação do ODR em outros ordenamentos jurídicos. 5 O Brasil e a ODR: a gradual inserção da tecnologia na atuação do Poder Judiciário. 6 A utilização do *Online Dispute Resolution* nos tribunais brasileiros em virtude do contexto pandêmico. 7 Considerações finais e apontamentos. 8 Referências.

## 1. Introdução



De acordo com o antigo brocardo “*ubi homo ibi societas; ubi societas, ibi jus*” tradicionalmente atribuído a Ulpiano, seria impossível conceber a existência de uma sociedade sem a presença do Direito, porque a este é atribuída a função de reger os comportamentos humanos com o fim de proporcionar um ambiente de equilíbrio entre os indivíduos que compõem o meio social. Contudo, a presença de tão somente normas regulamentadoras das atividades humanas não se mostra suficiente para evitar conflitos. Tais situações são caracterizadas pela existência de interesses contrapostos entre os participantes da relação de direito material.

Ao passo em que se proporcionam instrumentos de tutela dos direitos materiais, da mesma forma devem ser instituídos mecanismos efetivos para demanda-los. Num contexto em que haja conflito entre as partes, é natural que ambos os lados acreditem que suas posições são justificadas à luz do ornamento jurídico, por isso, para a resolução do litígio, é necessária a utilização de meios apropriados<sup>5</sup>.

Podem ser citados três principais métodos de resolução de conflitos: a autotutela, a autocomposição e a heterocomposição. O primeiro trata de meio em que a defesa dos interesses é feita diretamente pelas partes com a afirmação da vontade de uma delas sobre a outra e a consequente privação do direito desta última. De maneira geral, a sua utilização é vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro, excetuando-se casos específicos e expressamente previstos na lei em que tal prática é aceitável.

Já a autocomposição se caracteriza pela obtenção de uma solução consensual alcançada pelos litigantes em que haverá a renúncia, no todo ou em parte, do próprio direito em favor de interesse da contraparte<sup>6</sup>. Nesse método, podem ser destacadas três modalidades: (i) a negociação, em que não há presença de terceiro na tomada de decisão; (ii) a mediação, na qual o mediador atua para a manutenção da ordem e do canal comunicativo entre os envolvidos; e (iii) a conciliação, em que o conciliador interfere para a arguição de fatos e de informações tidas como relevantes para a resolução da demanda<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Curso de processo civil: teoria do processo civil**, volume 1. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 33. *E-book*.

<sup>6</sup> DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: introdução ao direito processual civil**, parte geral e processo de conhecimento. 19. ed. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 187.

<sup>7</sup> PERPETUO, Rafael Silva; MIRANDA, Vanessa Diniz Mendonça; NABHAN, Francine A. Rodante Ferrari; ARAÚJO, Jakeline Nogueira Pinto de. Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e



Na heterocomposição, obrigatoriamente, existe um terceiro indivíduo imparcial responsável por solucionar o conflito entre as partes de forma impositiva. Tal abordagem pode ocorrer pela arbitragem, quando ele corresponde à pessoa de confiança escolhida pelas partes, e também pela atuação do Poder Judiciário, quando o Estado-juiz é a figura dotada de poder coercitivo.

Entretanto, apesar da diversidade de métodos dedicados à resolução de conflitos, a busca pelo Poder Judiciário se mantém como o mais presente na realidade brasileira. Outrossim, as abordagens para a concretização de tais técnicas tendem a ser feitas de modo tradicional, isto é, presencialmente, com o deslocamento físico dos indivíduos ao local onde se encontram os terceiros atuantes nos casos ou a contraparte. Consequentemente, tem-se o prejuízo à celeridade do procedimento e pode, inclusive, obstar o acesso à justiça dos interessados.

Nessa perspectiva, surge a necessidade de pensar em novos meios de realizar a solução dos conflitos, em qualquer dos métodos supramencionados, com a utilização de novos instrumentos advindos dos avanços tecnológicos, da popularização da *Internet* e do fenômeno da globalização. Trata-se então do *Online Dispute Resolution* (ODR), o qual se caracteriza pela aplicação das tecnologias da informação e dos métodos digitais de comunicação no âmbito da resolução das dissidências entre as partes, em substituição total ou parcial de suas presenças físicas no decorrer dos procedimentos.

Isso se mostra importante porque a massificação do uso da *Internet* acarreta em drásticas mudanças na maneira como os indivíduos se relacionam e realizam suas atividades. As relações interpessoais não ficam mais restritas ao âmbito local, mas se espalham por todo o país e pelo mundo, sem a necessidade de existirem deslocamentos físicos. Tal situação ainda traz consequências no contexto dos conflitos interpessoais, que também deixam de ser limitados a uma determinada área e passam a alcançar pessoas a longas distâncias. Essa conjuntura faz com que a manutenção dos métodos tradicionais de resolução de conflitos frente à utilização de novos meios digitais se torne menos apropriada ao meio jurídico<sup>8</sup>.

---

conciliação. **Revista da Faculdade de Direito São Bernardo do Campo**, São Bernardo do Campo, v. 24, n. 2, p. 1-21, dez. 2018, p. 08.

<sup>8</sup> CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union**. Nova Iorque: Routledge, 2011, p. 02.



Ademais, um outro fator impulsionador para se repensar o modelo tradicional de justiça, consiste na atual pandemia do SARS-CoV-2. Com exceção da vacina, a principal forma de prevenção da Covid-19 é o distanciamento social, conseqüentemente, o fechamento de estabelecimentos e a suspensão de atividades presenciais inclusive do Poder Judiciário são medidas sanitárias adotadas na realidade brasileira hodierna.

Nesse contexto, a ausência de mecanismos virtuais para a realização dos principais atos dos procedimentos jurídicos acarretou, em diversos estados, num primeiro momento, na paralização total ou parcial de suas atividades jurisdicionais. Posteriormente, com a adoção em certa escala de técnicas e mecanismos virtuais, ou seja, do método ODR em determinadas áreas, fez-se possível a manutenção das atividades do Poder Judiciário, em resguardo à garantia constitucional de acesso à justiça.

Posto isso, é evidente a necessidade de aprofundamento no estudo do *Online Dispute Resolution*, com foco em suas características principais e em sua implementação tanto no Brasil quanto em alguns outros países como uma alternativa aos mecanismos tradicionais de solução de conflitos.

## **2. Breves considerações sobre a estrutura tradicional do sistema de justiça**

Antes de tecer considerações sobre o *Online Dispute Resolution*, faz-se preciso exprimir algumas observações sobre o modelo tradicional de justiça. Conforme já dito, o Poder Judiciário é o método de solução dos conflitos mais procurado pelos indivíduos no contexto brasileiro, chegando a ser confundido com a própria noção de acesso à justiça. Segundo dados do Relatório Justiça em Números de 2020, disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça, o Judiciário finalizou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação, o que indica um alto índice de judicialização dos conflitos e, com isso, a construção de um dos pilares da crise atual do Poder Judiciário<sup>9</sup>.

Em virtude disso, iniciaram-se várias movimentações no sentido de ampliar a utilização de métodos adequados de solução de conflitos, principalmente aqueles ligados à

---

<sup>9</sup> ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012, p. 238.



autocomposição, como por exemplo a mediação e a conciliação. O Relatório acima indicado aponta que em 2019 foram proferidas 3,9 milhões de sentenças homologatórias, sendo que tal montante representa que 12,5% dos processos foram resolvidos pela via da autocomposição. Percebe-se ainda um aumento no número de Centros Judiciários de Resolução de Conflitos nos estados brasileiros, com a finalidade de desafogar o Poder Judiciário e ofertar uma maior celeridade e efetividade aos processos<sup>10</sup>.

Apesar disso, o sistema de justiça brasileiro ainda continua extremamente moroso, o que prejudica a efetividade da tutela jurisdicional. No ano de 2019, a média de tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento foi de 03 anos e 06 meses no juízo de 1º grau, já no 2º grau foi de 02 anos e 01 mês, e na execução o tempo médio de tramitação foi de 06 anos e 09 meses<sup>11</sup>.

O modelo tradicional de justiça brasileiro se pauta majoritariamente numa dinâmica que requer a presença física das partes e dos terceiros envolvidos na tutela jurisdicional, fato este que contribui a esse contexto de alta morosidade. Isso porque, num país de dimensões continentais, o deslocamento dos interessados nos conflitos aos fóruns, tribunais e centros de mediação quando necessária a realização de qualquer ato no processo possui o condão de atrapalhar a celeridade processual.

Soma-se a isso o cenário vivenciado de crescimento das relações intersubjetivas em escala global, o que demonstra o déficit do modelo frente à realidade observada. Ainda, a situação enfrentada mundialmente em decorrência da pandemia da Covid-19 evidencia ainda mais tal situação, vez que com o isolamento social enquanto medida sanitária de prevenção, as atividades judiciais presenciais foram suspensas.

Todo esse contexto também influencia significativamente nos custos finais de andamento e manutenção da máquina jurídica brasileira, tanto em relação ao Poder Judiciário quanto no que se refere aos litigantes, que ainda suportam gastos com os seus deslocamentos frente ao Estado-juiz. Assim sendo, pode-se dizer que o modelo tradicional de resolução de conflitos, seja autocompositivo ou heterocompositivo, é insuficientemente

---

<sup>10</sup> ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. **Novos Estudos Jurídicos**, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012, p. 238.

<sup>11</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020.



estruturado para desempenhar a devida tutela jurisdicional de forma célere e efetiva. Por isso é precisa a busca de novos mecanismos que supram tais questões, sendo o ODR uma possível alternativa.

### 3. *Online Dispute Resolution*: a evolução tecnológica no campo do Direito

As constantes evoluções tecnológicas, especialmente o desenvolvimento da rede de computadores, alcançaram também o Direito, com isso, possibilitaram a sua estruturação perante novos horizontes. Nesse contexto, em prol do acesso à justiça, desenvolve-se o *Online Dispute Resolution* (ODR), cujo objetivo se perfaz na resolução de conflitos com a utilização de recursos virtualizados da tecnologia da informação e da comunicação (TIC)<sup>12</sup>.

Desse modo, quando se tem a incorporação de ferramentas tecnológicas que viabilizam as atividades típicas dos Tribunais, em percepção ampla, pode-se inferir pela utilização do ODR, sendo a pedra de toque justamente a separação entre os mundos em linha e físico<sup>13</sup>. Nesta, pois, qualquer procedimento que se desenvolva com o emprego de tecnologias da informação e da comunicação se enquadra ao conceito, ainda mais quando impactam sobre a tomada de decisões pelo julgador<sup>14</sup>.

Conseqüentemente, com base em tal concepção, o ODR alcança o exercício típico da jurisdição estatal pelo Poder Judiciário, em suas funções de análise e julgamento de demandas. Trata-se, no caso, da possibilidade de emprego de sistemas tecnológicos na realização de atos e procedimentos necessários à condução do devido processo legal, com o resguardo de todos os seus corolários pelos operadores do Direito, sem que haja a necessidade de suas presenças físicas em cortes. Assim sendo, a ótica empregada abandona

---

<sup>12</sup> LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. **Revista do Direito**. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 55 – 70, set./dez. 2016, p. 62.

<sup>13</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 7.

<sup>14</sup> ALBORNOZ, María Mercedes. *Online Dispute Resolution (ODR) para el Comercio Electrónico en Clave Brasileña*. **Direito UNB**, v. 3, n. 1, p. 25 – 51, set./dez., 2019, p. 36.



o ideal dos Tribunais como um local aonde se apresentar, para que se adote outra percepção na qual a resolução de conflitos consiste em um serviço a ser realizado pelo Estado<sup>15</sup>.

Em concepção mais restrita, entretanto, não se trata de mera construção de mecanismos virtuais do procedimento ordinariamente desenvolvido pelo Poder Judiciário em suas atividades presenciais, ou seja, o ODR não se limita ao simples desenvolvimento de instrumentos tecnológicos para dar suporte aos atos tradicionais vinculados ao exercício da jurisdição. Ele extrapola tal abordagem, por sua vez, e alia tanto a construção de processos eletrônicos, quanto a elaboração de um novo procedimento próprio para a resolução *online* de conflitos. Nessa percepção, em geral, vincula-se o *Online Dispute Resolution* à negociação, à arbitragem, à mediação e à conciliação<sup>16</sup>.

Diante disso, independentemente do conceito adotado para a compreensão do ODR, os seus mecanismos possuem amplo escopo, a depender das necessidades identificadas na busca pela resolução de conflitos, abrangendo ferramentas síncronas e assíncronas. À título meramente exemplificativo, então, podem-se citar: os correios eletrônicos, o *WhatsApp*, as teleconferências, as plataformas específicas para mediação, conciliação ou arbitragem, salas de bate-papo especializadas e, ainda, as inteligências artificiais<sup>17</sup>.

Além disso, em situações nas quais as tecnologias de informação e de comunicação consistam em *softwares* dotados de autoaprendizagem, é possível percebê-las, inclusive, como uma quarta parte envolvida na relação entre os interessados e o terceiro imparcial. Afinal, elas tendem a serem adequadamente adaptadas conforme a experiência dos seus operadores e as suas próprias programações, o que autoriza a identificação de eventos similares e reiterados e, conseqüentemente, a sugestão inteligente de dados que entendam úteis à resolução do conflito em análise<sup>18</sup>.

<sup>15</sup> LEGG, Michael. The Future of Dispute Resolution: online ADR and online courts. **University of New South Wales Law Research Series**. jul. 2016, p. 5.

<sup>16</sup> LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 55 – 70, set./dez. 2016, 62.

<sup>17</sup> MARQUES, Ricardo Dalmaso. A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 5, p. 1 – 38, out./dez., 2019, p. 3. MANIA, Karolina. Online Dispute Resolution: the future justice. **International Comparative Jurisprudence**, v. 1, n. 1, p. 76 – 86, nov., 2015, p. 78 – 79.

<sup>18</sup> MARQUES, Ricardo Dalmaso. A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas**





Em razão do exposto, considerando a vasta aplicação do *Online Dispute Resolution*, decorrente principalmente de sua pluralidade e constante atualização de mecanismos, podem-se perceber como suas principais vantagens frente ao modelo de justiça tradicional: a celeridade, a acessibilidade e a redução de custos. Tais elementos justificam-se, por si só, mediante a diminuição dos gastos e do tempo empregados para a realizar os atos procedimentais, ainda mais mediante conflitos nos quais as partes tenham que percorrer distâncias para acionar o Poder Judiciário, e a possibilidade de conexão a qualquer tempo pelos interessados aos sistemas eletrônicos necessários<sup>19</sup>.

Especialmente entende-se vantajosa a implementação do ODR nas cortes de justiça, pois:

Os procedimentos judiciais em linha têm uma vantagem significativa sobre os procedimentos do mundo físico: conveniência. Conveniência é uma particularidade significativa para disputas pequenas e simples com pouca evidência, mas pode ser benéfica para outras disputas também. Vinte e quatro horas de acessibilidade a parte de caso é a maior simplificação considerada. É ainda mais quando a parte tem sua residência ou endereço de trabalho em local distante da corte, possivelmente em outro país. *MASC online*, cortes *online* podem ser rápidas, menos custosas e baseadas no consenso<sup>20</sup>.

Portanto, o ODR viabiliza, em revolução ao sistema tradicional e presencial de aplicação do Direito, a resolução de conflitos no ambiente virtual, com o emprego de mecanismos tecnológicos das mais variadas funções. Com isso, promove-se o acesso à justiça aliado ao desenvolvimento das TIC's, em abordagens capazes de redimensionar custos, tempo e até acessibilidade.

---

**Tecnologias**, v. 5, p. 1 – 38, out./dez., 2019, p. 4. LEGG, Michael. The Future of Dispute Resolution: online ADR and online courts. **University of New South Wales Law Research Series**. jul. 2016, p. 4.

<sup>19</sup> LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 55 – 70, set./dez. 2016, p. 12.

<sup>20</sup> Tradução livre. Em sua redação original: Online court proceedings have a significant advance over offline proceedings: convenience. Convenience is particularly significant for small and simple disputes with little evidence, but can be beneficial for other disputes as well. Twenty-four hour accessibility from home is a most valuable simplification. It is even more so when a party's home or business place is very distant from the location of the court, possibly in another country. Link online ADR, online courts could be fast, inexpensive, and consent-based. KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 41 – 42.



### 3.1. Os princípios regentes do *Online Dispute Resolution*

O *Online Dispute Resolution*, como método pautado nas evoluções tecnológicas, encontra-se em constante estado de modificação e aprimoramento. Ou seja, cuida-se de um método dotado de alta liquidez, o que se justifica pela observância tanto das necessidades identificadas ao longo da resolução de conflitos, quanto das próprias atualizações e novas descobertas das TIC's. Todavia, apesar de tal característica, para que se tenham garantias de suas adequação, justiça e efetividade, ele também possui um núcleo duro de princípios tradicionais a serem considerados: a transparência, a independência e a imparcialidade, a acessibilidade, a justiça em si e, por fim, a celeridade<sup>21</sup>.

Primeiramente, o princípio da transparência se desenvolve com foco no conhecimento dos sujeitos acerca das condições que envolvem o ODR em si e de suas consequências, bem como de sua regulamentação e do pessoal vinculado. Dessa forma, ele se vincula à possibilidade das partes poderem proferir decisões conscientes ao longo do procedimento empregado, o que impacta diretamente sobre a sua credibilidade e aceitabilidade, afinal, na sua ausência, as tendências por fraudes e abusos se asseveram<sup>22</sup>.

Em seguida, têm-se a independência e a imparcialidade que se vinculam tanto àquele que dirige o procedimento, quanto ao sistema do ODR em si, que inclusive pode vir a figurar como uma quarta parte a depender do seu desempenho na resolução do conflito. Nesse viés, não se admite que haja conflitos de interesse na resolução da demanda por parte daqueles que devem atuar para a sua adequada condução<sup>23</sup>.

Ademais, a acessibilidade busca a superação de restrições ao acesso do ODR, em consideração do acesso à justiça com a possibilidade de se buscar tutela diante da ameaça ou lesão de direitos, por meio de sistemas de fácil localização e utilização. Para tanto, deve-se garantir a facilitação aos interessados de conexões para os seus processos ou outros métodos adequados de resolução de conflitos, eliminando-se principalmente quaisquer

---

<sup>21</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 108.

<sup>22</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 110.

<sup>23</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 112 – 114.



barreiras geográficas. Trata-se, pois, do mais elementar princípio do *Online Dispute Resolution*<sup>24</sup>.

Além disso, o ODR deve se pautar na justiça para a condução de seu procedimento, de forma que todos os seus sujeitos devem contribuir para a produção de um resultado com tal foco. Dada vista, ele deve ser regulamentado em observância desta característica, para que se tenham devidamente norteados os limites e os métodos adequados à resolução justa, sem que se produzam prejuízos indevidos, de forma que se pode aproximar o entendimento de justiça ao de devido processo<sup>25</sup>.

Por fim, ainda é possível se identificar como princípio a celeridade, devido ao seu papel como qualidade mais reconhecida e buscada por meio da implementação e da utilização do ODR, tanto pelas partes, quanto pelo sujeito julgador/condutor do conflito. Neste, pois, os sistemas devem se dedicar ao equilíbrio para que haja a condução em marcha adequada do procedimento, com conhecimento da complexidade e da natureza da disputa a se tutelar, sem que se cometam violações a outros direitos<sup>26</sup>.

Assevera-se, ainda, que a partir da concepção de cada ordenamento ou até mesmo da literatura jurídica, podem ocorrer variações quanto à extensão do seu rol, acrescentando-se outros<sup>27</sup>. Mas, em geral, os princípios nucleares se mantêm constantemente, mesmo quando percebidos sobre outra nomenclatura, dada a sua essencialidade para a construção da sistemática que envolve o ODR.

Em complemento, conforme o *Online Dispute Resolution* se desenvolveu e se solidificou, novos princípios foram acrescentados ao rol exemplificativo supramencionado, dentre eles: a competência, a prestação de contas ao órgão, à instituição ou à comunidade a qual se vinculam, a confidencialidade, o empoderamento, a equidade, a honestidade, a

<sup>24</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution**: Challenges for Contemporary Justice. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 115 – 117.

<sup>25</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution**: Challenges for Contemporary Justice. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 118 – 119.

<sup>26</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution**: Challenges for Contemporary Justice. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 114 – 115.

<sup>27</sup> WING, Leah. Ethical Principles for Online Dispute Resolution. **International Journal on Online Dispute Resolution**, v. 3, n. 1, p. 12 – 29, 2016, p. 17.



participação consciente e informada, a integração, a inovação, a obediências às normas legais, a proteção a danos e a segurança jurídica<sup>28</sup>.

Diante do exposto, portanto, em interpretação conjunta dos princípios nucleares, é possível se entender que o *Online Dispute Resolution* requer um procedimento transparente, em que o sistema tecnológico empregado e o terceiro envolvido na resolução do conflito sejam imparciais e independentes das partes, de forma que possa haver a sua condução de forma suave, acessível e justa. Assim, independentemente do acréscimo de outras instruções fundantes com o intuito de se aprimorar a sua qualidade, o ODR deve ser estruturado e regulamentado em consonância com tal diretriz maior, para que se busque a tutela adequada, célere, justa e efetiva dos direitos dos litigantes<sup>29</sup>.

#### 4. A aplicação e regulamentação do ODR em outros ordenamentos jurídicos

Ao direcionar o olhar no âmbito global, percebe-se que diversos países aplicam o método de *Online Dispute Resolution* em várias áreas, seja em mecanismos governamentais, em organizações voltadas às práticas consumeristas e econômicas, em instituições especializadas na resolução de conflitos por métodos adequados, em outras palavras, o campo de atuação se mostra amplo. É possível apontar, no entanto, um ponto em comum a todos: o direcionamento no sentido de utilizar os novos instrumentos oportunizados pelo ODR para a aquisição dos fins a que se destinam<sup>30</sup>.

Na esfera da União Europeia, a principal plataforma que se utilizada do ODR é a *European Online Dispute Resolution*, a qual foi instituída pelo Regulamento (UE) n. 524/2013, com objetivo de viabilizar a resolução extrajudicial de litígios entre comerciantes e consumidores, bem como de disponibilizar informações importantes sobre os estabelecimentos vinculados e sobre o próprio método de resolução de conflitos decorrentes

---

<sup>28</sup> Para mais informações quantos aos princípios complementares: WING, Leah. Ethical Principles for Online Dispute Resolution. **International Journal on Online Dispute Resolution**, v. 3, n. 1, p. 12 – 29, 2016, p. 24 – 27.

<sup>29</sup> WING, Leah. Ethical Principles for Online Dispute Resolution. **International Journal on Online Dispute Resolution**, v. 3, n. 1, p. 12 – 29, 2016, p. 24.

<sup>30</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 83.



do comércio *online*, estimulando a solução consensual dos conflitos<sup>31</sup>. Tal plataforma possui eficácia no âmbito da própria União Europeia, da Noruega, da Islândia e de Liechtenstein, cujo alcance linguístico abarca todas as linguagens desses países. De maneira geral, é possível que consumidor e comerciante resolvam a questão entre si, com a possibilidade de se comunicarem por meio de mensagens, de envio de anexos ou de *web* conferências. Nessa hipótese, o prazo para se alcançar um acordo é de 90 dias; mas também é facultado a estes escolherem um terceiro imparcial, representado numa entidade de resolução de conflitos, para auxiliá-los na solução da questão, nesse caso o prazo dado é de 30 dias<sup>32</sup>.

Ademais, a utilização do ODR nos tribunais europeus foi impulsionada em virtude da pandemia da Covid-19; diversos Estados-membros da União Europeia intensificaram o uso das várias ferramentas digitais como forma de suprir empecilhos decorrentes da necessidade de realizar o isolamento social. Muitos desses países investiram em infraestrutura virtual para garantir o funcionamento do trabalho remoto, com a realização de videoconferências e assegurando que, como regra-geral, todas as comunicações entre as partes e os envolvidos em processos judiciais ocorram pela via eletrônica<sup>33</sup>.

Outro importante exemplo do uso do *Online Dispute Resolution* por órgãos governamentais da justiça pode ser encontrado no *Traffic Penalty Tribunal* (TPT); este é responsável por proferir decisões acerca de recursos interpostos contra as chamadas *Penalty Charge Notices*, as quais seriam espécies de multas impostas a motoristas que cometeram ilícitos de natureza civil, no âmbito da Inglaterra ou do País de Gales. Atualmente, o TPT se utiliza do *Fast Online Appeals Management* (FOAM), que é um sistema de gerenciamento dos procedimentos, totalmente virtual, instituído em 2016, com a capacidade de realizar a interação entre as partes em tempo real, bem como entre estas e o terceiro indivíduo responsável por proferir a decisão. Além disso, o FOAM permite que a interação dos litigantes se dê por meio de mecanismos de mensagens instantâneas e bate papos ao vivo, que as evidências sejam enviadas e revisadas de forma virtual, com a possibilidade de se

---

<sup>31</sup> PARLAMENTO EUROPEU. **Regulamento (UE) N.O 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013**. Estrasburgo.

<sup>32</sup> PARLAMENTO EUROPEU. **Regulamento (UE) N.O 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013**. Estrasburgo.

<sup>33</sup> EUROPEANJUSTICE. **Impact of COVID-19 on the justice field**. 2021.



realizarem comentários e anotações, bem como que as audiências sejam feitas por telefone<sup>34</sup>. Segundo dados disponibilizados pelo TPT, mais de 90% dos recursos são processados inteiramente pelo meio virtual, sendo que mais de 75% destes são resolvidos em menos de um mês; quanto aos custos, dados apontam que houve, em média, uma economia de aproximadamente quatro milhões de libras nos dois anos posteriores à implementação do FOAM<sup>35</sup>.

Nos Estados Unidos, uma pesquisa feita pela *American Bar Association* (ABA) constatou que nos últimos anos alguns tribunais começaram a implementar mecanismos de ODR, com o objetivo de melhorar o acesso à justiça nas cortes norte-americanas, além de reduzir o tempo de tramitação dos processos<sup>36</sup>. Segundo o relatório, até 2019 existiam 66 plataformas de ODR vinculadas a cortes de justiça, espalhadas por 12 estados, sendo 31 destas localizadas só no estado de Michigan, o qual foi o primeiro estado a adotar tais instrumentos<sup>37</sup>. Dentre as matérias de atuação dessas plataformas, podem ser citadas as áreas de trânsito, débitos civis, pequenas causas, direito de família, dentre outros<sup>38</sup>. Quanto aos mecanismos de disponíveis no sistema ODR, estes versam sobre gerenciamento eletrônico de documentos, envio de documentos pelas partes envolvidas, instrumentos para os litigantes pagarem multas e sistemas de gestão integrada de processos judiciais<sup>39</sup>.

No contexto canadense, verificam-se dois tribunais que atuam em uma plataforma *online*, o primeiro deles é o *Civil Resolution Tribunal* (CRT), que foi estabelecido pelo *Civil Resolution Tribunal Act* em 2012, considerado o primeiro tribunal digital do Canadá cuja competência abarca a resolução de conflitos envolvendo danos ocasionados por acidentes de trânsito em até 50 mil dólares canadenses, pequenas causas de até 5 mil dólares canadenses, conflitos envolvendo condomínio e os derivados das associações cooperativas e

<sup>34</sup> TRAFFIC PENALTY TRIBUNAL. **Revolutionising a service**: creating a world-leading online tribunal service through a fresh approach to digital transformation. 2020.

<sup>35</sup> TRAFFIC PENALTY TRIBUNAL. **Revolutionising a service**: creating a world-leading online tribunal service through a fresh approach to digital transformation. 2020.

<sup>36</sup> AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Online Dispute Resolution in the United States**. American Bar Association, 2020, p. 1.

<sup>37</sup> AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Online Dispute Resolution in the United States**. American Bar Association, 2020, p. 2.

<sup>38</sup> AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Online Dispute Resolution in the United States**. American Bar Association, 2020, p. 5.

<sup>39</sup> AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Online Dispute Resolution in the United States**. American Bar Association, 2020, p. 10.



sociedades<sup>40</sup>. O segundo tribunal é o *Condominium Authority Tribunal* (CAT), tratando-se de um tribunal *online* cujo escopo é a resolução de questões envolvendo disputas relativas a condomínio em Ontário, ou seja, acerca de registros do próprio condomínio, de incômodos causados por animais domésticos, de veículos, de estacionamento e armazenamento e de de pagamentos<sup>41</sup>. Em ambos os tribunais, as razões para a implementação de tais plataformas em linha versa sobre a necessidade de se resolverem os litígios de maneira célere, conveniente e acessível.

## 5. O Brasil e a ODR: a gradual inserção da tecnologia na atuação do Poder Judiciário

O Poder Judiciário Brasileiro, como já salientado anteriormente, encontra-se em grave estado de saturação do número de processos a serem analisados e julgados. Esta condição, por sua vez, alinhada com o crescente movimento internacional para a inserção das tecnologias de informação e de comunicação, trouxe para o contexto nacional o interesse pela reforma do seu sistema, visando-se a tramitação mais célere e efetiva em sua aproximação ao ODR.

Em razão disso, o Conselho Nacional de Justiça, ao analisar as estratégias para a redução do número de processos submetidos ao crivo do Poder Judiciário, bem como para agilizar as suas tramitações, por meio da Resolução CNJ n. 125, de 29 de novembro de 2020, especificamente em seu art. 6º, inciso X, determinou a criação Sistema de Mediação e Conciliação Digital. Pretendia-se, por meio da medida, implementá-lo tanto para as fases pré-processuais, quanto durante o procedimento, desde que houvesse a adesão dos Tribunais de Justiça e dos Tribunais Regionais Federais<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup> CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL. **2019/2020 Annual Report**. Civil Resolution Tribunal, 2020.

<sup>41</sup> CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO. **The CAT Process**, 2021.

<sup>42</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, 2010.



Em seguida, com o advento sucessivo do Código de Processo Civil de 2015<sup>43</sup> e da Lei n. 13.140<sup>44</sup>, de 26 de junho de 2015 fortaleceu-se ainda mais a possibilidade da utilização das tecnologias de informação e de comunicação para a realização de métodos autocompositivos<sup>45</sup>. Complementarmente, desde o ano de 2006, com a criação da Lei n. 11.419, também se incentivou a implementação dos sistemas eletrônicos de gestão processual, em substituição aos processos físicos com suporte em papel<sup>46</sup>.

Além disso, paralelamente, em cenário extrajudicial, desenvolveram-se técnicas ODR voltadas a resolução adequada de conflitos por meio de conciliação e de mediação. Isto é, diversas plataformas digitais foram criadas, por empresas privadas, com o intuito de prevenir a instauração de processos judiciais, com destaque para: Reclame Aqui, JUSPRO (Justiça Sem Processo), *e-Conciliar*, Vamos Conciliar, Mediação *Online*; inclusive, ainda se pode incluir o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), este porém criado pela Secretaria Nacional do Consumidor<sup>47</sup>.

Ademais, aparte das plataformas dedicadas à resolução adequada de conflitos, seja no Poder Judiciário ou na advocacia privada, desenvolveram-se diversos sistemas de inteligência artificial (AI). Nesse contexto, especialmente, podem-se salientar as atuações dos *softwares*: (i) Dra. Luzia, idealizado pela empresa Legal Labs<sup>48</sup>, com o intuito de agilizar a tramitação de processos relativos a execuções fiscais, e que é inclusive capaz de gerar petições iniciais com base em seus algoritmos; (ii) Victor, aplicado pelo Supremo Tribunal

<sup>43</sup> Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência (BRASIL, 2015, *online*).

§ 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

<sup>44</sup> Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.

Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei (BRASIL, 2015, *online*).

<sup>45</sup> SCALIANTE, Ana Lara Sardelari; PIMENTEL, Matheus Dalta; NOGUEIRA, Luis Fernando. Online Dispute Resolution: da vulnerabilidade ao acesso à justiça em tempos de pandemia. **Centro Universitário Toledo Prudente**, v. 16, n. 16, p. 1 – 13, 2020, p. 6.

<sup>46</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Poder Judiciário e tecnologia**: das origens do PJe à Justiça 4.0, 2020. BRASIL. **Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências, 2006.

<sup>47</sup> ALBORNOZ, María Mercedes. Online Dispute Resolution (ODR) para el Comercio Electrónico en Clave Brasileña. **Direito UNB**, v. 3, n. 1, p. 25 – 51, set./dez., 2019, p. 45.

<sup>48</sup> Para mais informações quanto aos *softwares* desenvolvidos pela empresa: < <https://legalabs.com.br/> >. Acesso em: 14 abr. 2021.





Federal, que se destina principalmente a identificação do tema do recurso interposto e se este enquadra-se dentre os 27 temas mais recorrentes de repercussão geral; (iii) Athos, produzido no Superior Tribunal de Justiça, para classificar os assuntos das demandas que lhe são apresentadas<sup>49</sup>.

Em razão da implementação das tecnologias supramencionadas, então, tem-se a redução exponencial da velocidade dos trâmites processuais, sem que haja perda da qualidade dos serviços realizados. Por exemplo, no que se refere ao sistema Victor, ele sozinho é capaz de mitigar a média de 44 minutos para 5 segundos para a realização da tarefa a que se destina; já o Athos contribui para as estatísticas ao analisar, aproximadamente, 30.000 peças por mês, algo inviável para os servidores<sup>50</sup>.

De mais a mais, especificamente no bojo da atuação do Poder Judiciário, no exercício típico de sua jurisdição, o *Online Dispute Resolution* se expande aceleradamente com a implementação de *softwares* de inteligência artificial capazes de auxiliar na gestão e tramitação de ações. Hodiernamente, segundo o relatório produzido para a pesquisa “Tecnologia Aplicada à Gestão dos Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário Brasileiro”, produzido pelo Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da Fundação Getúlio Vargas (CIAPJ/FGV), tem-se presente em ao menos metade dos tribunais brasileiros algum sistema com tal característica. Ademais, dentre os tribunais analisados no mencionado estudo, novos sistemas AI seguem em estudo e aprimoramento. Nesse viés, existem, atualmente, 29 *softwares* em desenvolvimento; 7 em fase de projeto piloto; e 27 em produção<sup>51</sup>.

Diante disso, é possível se compreender que o ODR gradativamente ganha espaço na cultura jurídica nacional, ainda mais no âmbito do Poder Judiciário, principalmente por meio do desenvolvimento e implementação de *softwares* de inteligência artificial.

<sup>49</sup> RAMOS, Fabíola Böemer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) Pode Ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário**. Dissertação (Mestrado) – Curso Administração Pública, Escola de Administração, Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018, p. 62. CIAPJ/FGV. SALOMÃO, Luiz Felipe Salomão (Org.). **Artificial Intelligence: the technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary**, mar. 2021, p. 27.

<sup>50</sup> CIAPJ/FGV. SALOMÃO, Luiz Felipe Salomão (Org.). **Artificial Intelligence: the technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary**, mar. 2021, p. 27 – 28.

<sup>51</sup> CIAPJ/FGV. SALOMÃO, Luiz Felipe Salomão (Org.). **Artificial Intelligence: the technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary**, mar. 2021., 65



## 6. A utilização do *Online Dispute Resolution* nos tribunais brasileiros em virtude do contexto pandêmico

É certo que a pandemia da Covid-19 pressiona o sistema de justiça brasileiro no sentido de instituir novos mecanismos que possibilitem o andamento de suas atividades normais em equilíbrio com o isolamento social, que, excetuando-se a vacinação, mostra-se como a forma mais eficaz de prevenção dessa doença. Nessa perspectiva, observa-se que o uso do ODR é adequado a tal exigência, vez que a utilização de ferramentas tecnológicas possui o condão de garantir a manutenção das atividades do Poder Judiciário no contexto pandêmico.

Uma das primeiras medidas tomadas, ainda em março de 2020, foi a ampliação das hipóteses de realização de audiências por meio eletrônico por parte do STF, com a alteração do seu Regimento Interno<sup>52</sup>, e pelo Conselho Nacional de Justiça, com a Resolução n. 312/2020<sup>53</sup>. Ainda no mesmo mês o CNJ editou a Portaria n. 61 de 31/03/2020 que instituiu uma plataforma emergencial de videoconferência, de uso facultativo, para que pudessem ser realizadas as audiências<sup>54</sup>.

No período de março a dezembro de 2020, tal plataforma foi utilizada por 83 tribunais nacionais, tendo sido realizadas mais de 1,2 milhão de reuniões, dentre elas audiências, julgamentos, seminários e cursos de qualificação<sup>55</sup>. Ademais, o balanço de produtividade do Poder Judiciário realizado pelo CNJ constatou que entre março de 2020 e março de 2021 foram proferidas mais de 29 milhões de sentenças e acórdãos, o que demonstra uma ampliação da produtividade dos tribunais brasileiros em meio à pandemia pela utilização dos recursos tecnológicos<sup>56</sup>.

---

<sup>52</sup> SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **STF mantém realização de sessões presenciais e amplia possibilidades de julgamento por meio virtual**. 2020.

<sup>53</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução N° 312 de 19/03/2020**. 2020.

<sup>54</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria N° 61 de 31/03/2020**. 2020.

<sup>55</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Videoconferência**: parceria entre CNJ e CISCO segue até final de janeiro. parceria entre CNJ e Cisco segue até final de janeiro. 2020.

<sup>56</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Produtividade Semanal do Poder Judiciário**: regime de teletrabalho em razão do covid-19. Regime de teletrabalho em razão do Covid-19. 2021.



Ainda sobre tal plataforma instituída pela Portaria do CNJ, em agosto de 2020 este órgão editou a Recomendação n. 70 que sugeria aos tribunais nacionais a utilização de tal programa para realizar o atendimento virtual aos advogados, procuradores, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, da Polícia Judiciária e das próprias partes, como forma de fortalecer e salvaguardar o acesso à justiça<sup>57</sup>.

Contudo, embora o Poder Judiciário como um todo tenha se mobilizado de maneira autônoma para se adaptar às restrições impostas por conta da pandemia, uma pesquisa feita pelo CNJ no âmbito dos tribunais constatou que outras medidas importantes são necessárias. As cortes nacionais evidenciaram a importância de serem regulamentados os meios eletrônicos de comunicação com os jurisdicionados, bem como instituir regras que garantam a efetivação das atividades processuais por tais meios<sup>58</sup>. Além disso, é preciso que sejam aperfeiçoadas e compatibilizadas as normas de teletrabalho e trabalho remoto, da mesma forma que seria fundamental a instituição de auxílios financeiros e equipamentos para a esfera na Tecnologia de Informação no Poder Judiciário<sup>59</sup>.

Nessa perspectiva, infere-se o sistema de justiça brasileiro, em decorrência da pandemia, se desvinculou parcialmente do modelo tradicional, pautado principalmente na presença das partes no ambiente físico de realização do processo, e integrou a sua estrutura diversas ferramentas oportunizadas pelo ODR, as quais contribuíram significativamente para a manutenção das atividades judiciárias no contexto de isolamento social. Houve então a necessidade de adaptação dos tribunais nacionais, o que impulsionou o processo de virtualização do Poder Judiciário brasileiro, tendo inclusive demonstrado um aumento na produtividade na prestação da tutela jurisdicional<sup>60</sup>.

## 7. Considerações finais e apontamentos

---

<sup>57</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Recomendação N° 70 de 04/08/2020**. 2020.

<sup>58</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Avaliação dos impactos da pandemia causada pela covid-19 nos processos de trabalho dos tribunais**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020, p. 32.

<sup>59</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Avaliação dos impactos da pandemia causada pela covid-19 nos processos de trabalho dos tribunais**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020, p. 32.

<sup>60</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Produtividade Semanal do Poder Judiciário: regime de teletrabalho em razão do covid-19. Regime de teletrabalho em razão do Covid-19**. 2021.



Observa-se, com base nas proposições apresentadas, que o sistema jurídico brasileiro tradicional se encontra em elevado grau de saturação em relação ao quantitativo de processos em tramitação. Diante disso, com o fulcro de dirimir os prejuízos oriundos desse cenário, principalmente em relação à duração das ações judiciais e dos seus custos, outros métodos adequados foram instituídos ao ordenamento jurídico nacional, como a negociação, a arbitragem, a mediação e a conciliação.

Contudo, muito embora tais métodos tenham elevados valores e se mostram deveras proveitosos ao intuito originário, não são capazes de suprirem às demandas identificadas, o que permite a perpetuação da problemática. Nesse contexto, com o advento e a difusão das tecnologias de informação e de comunicação, fez-se possível as suas implementações ao sistema de justiça, de forma a automatizar e agilizar a resolução de conflitos, seja em fase pré-processual ou no decorrer dos seus trâmites. Tem-se, pois, o surgimento do *Online Dispute Resolution*, em uma simbiose para se mitigar a duração, os custos e o tempo gasto nas disputas entre os interessados.

Desse modo, por meio do emprego de variados instrumentos tecnológicos síncronos e assíncronos, a superação de litígios, inicialmente aplicada aos métodos adequados de resolução de conflitos, adquiriu maior acessibilidade, ainda mais quando mediante de situações nas quais longas distâncias impactavam o acesso à justiça pelos interessados. À título de exemplo, menciona-se as plataformas digitais: Reclame Aqui, JUSPRO (Justiça Sem Processo), e-Conciliar, Vamos Conciliar, Mediação *Online* e consumidor.gov.br.

De mais a mais, aponta-se ainda que o sistema ODR possui difusão global, sendo incentivado em diversos países como um método capaz e adequado para dirimir disputas, seja em fase processual ou pré-processual. Nesse sentido, podem-se apresentar os seguintes exemplos: a *European Online Dispute Resolution*, *Traffic Penalty Tribunal* (TPT), *American Bar Association* (ABA), *Civil Resolution Tribunal* (CRT) e *Condominium Authority Tribunal* (CAT).

Em seguida, em observância das vantagens oriundas da aplicação de ODR, o Poder Judiciário nacional se atentou para a possibilidade de trazer para o seu bojo tais instrumentos, desde que adequados à preservação do devido processo legal e de seus princípios complementares. Assim sendo, ele se dedicou ao adoção do sistema eletrônico de processos,



à criação de espaços para a realização *online* de audiências de mediação e conciliação, mas principalmente, à produção e ao desenvolvimento de sistemas de inteligência artificial para auxiliar na gestão de processos e na realização de atividades procedimentais. Destacam-se, então, à título de exemplo, os *softwares* Victor, Athon e Dra. Luzia, aplicados respectivamente no Supremo Tribunal Federal, no Superior Tribunal de Justiça e em ações de execução fiscal.

Ademais, com o advento da pandemia provocada pelo Coronavírus desde o ano de 2019 e a consequente necessidade de adoção do isolamento social como medida combativa, além dos recursos já desenvolvidos pelo Poder Judiciário, outras medidas ODR foram aplicadas com o intuito de manter o seu funcionamento. Dentre elas, pode-se citar: a utilização de sistemas de *web* conferências para a realização de audiências de instrução e julgamento, de seminários e de cursos de qualificação, bem como a implementação de *softwares* capazes de instrumentalizar mecanismos para a realização de trabalhos remotos pelos operadores do Direito.

Diante do conjunto de exposições, portanto, extrai-se que o método ODR possui como característica a sua constante inovação tecnológica, algo primordial para a adequação às necessidades identificadas pelas comunidades, especialmente quando compreendido que já não mais há espaço para a espera de uma tutela de direitos lenta e dispendiosa. Assim, ao se mirar o acesso à justiça como o foco do Poder Judiciário contemporâneo, o aprimoramento dos sistemas empregados hodiernamente no cenário brasileiro se mostra uma necessidade latente, além do fomento à introdução de outras técnicas de *Online Dispute Resolution*, independentemente da continuação ou não do isolamento social vivenciado em razão da pandemia provocada pelo COVID-19.

## REFERÊNCIAS:

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

Disponível

em:

<



<https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/28192/24499> >.

Acesso em: 12 abr. 2021.

AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Online Dispute Resolution in the United States.**

American Bar Association, 2020. Disponível em:

[https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/center-for-](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/center-for-innovation/odrvisualizationreport.pdf)

[innovation/odrvisualizationreport.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/center-for-innovation/odrvisualizationreport.pdf). Acesso em: 12 abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006.** Dispõe sobre a informatização do

processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo

Civil; e dá outras providências, 2006. Disponível em: <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm) >.

Acesso em: 14 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Brasília,

2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)

[2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm) >. Acesso em: 14 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre

particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de

conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de

1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei

nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, 2015. Disponível em: <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm) >.

Acesso em: 14 abr. 2021.

CIAPJ/FGV. SALOMÃO, Luiz Felipe Salomão (Org.). **Artificial Intelligence: the**

technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary, mar. 2021.

Disponível em: < [https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/report\\_ai\\_ciapj.pdf](https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/report_ai_ciapj.pdf) >.

Acesso em: 14 abr. 2021.

CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL. **2019/2020 Annual Report.** Civil Resolution Tribunal,

2020. Disponível em: [https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/07/CRT-](https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/07/CRT-Annual-Report-2019-2020.pdf)

[Annual-Report-2019-2020.pdf](https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/07/CRT-Annual-Report-2019-2020.pdf). Acesso em: 12 abr. 2021.



CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO. **The CAT Process**. Disponível em: <https://www.condoauthorityontario.ca/tribunal/the-cat-process/>. Acesso em: 12 abr. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Avaliação dos impactos da pandemia causada pela covid-19 nos processos de trabalho dos tribunais**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/Impactos-Covid\\_V3\\_19082020.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/Impactos-Covid_V3_19082020.pdf). Acesso em: 12 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Justiça em Números 2020**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Poder Judiciário e tecnologia: das origens do PJe à Justiça 4.0**, 2020. Disponível em: < <https://www.cnj.jus.br/poder-judiciario-e-tecnologia-das-origens-do-pje-a-justica-4-0/> >. Acesso em: 14 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Portaria N° 61 de 31/03/2020**. 2020c. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3266>. Acesso em: 12 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Produtividade Semanal do Poder Judiciário: regime de teletrabalho em razão do covid-19**. Regime de teletrabalho em razão do Covid-19. 2021. Disponível em: <https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=ba21c495-77c8-48d4-85eccd2f707b18c&sheet=b45a3a06-9fe1-48dc-97ca-52e929f89e69&lang=pt-BR&opt=cursel&select=clearall>. Acesso em: 12 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Recomendação N° 70 de 04/08/2020**. 2020d. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3433>. Acesso em: 12 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução n° 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, 2010. Disponível em: < <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156> >. Acesso em: 14 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução N° 312 de 19/03/2020**. 2020e. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3248>. Acesso em: 12 abr. 2021.



- \_\_\_\_\_. **Videoconferência:** parceria entre CNJ e CISCO segue até final de janeiro. parceria entre CNJ e Cisco segue até final de janeiro. 2020f. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/videoconferencia-parceria-entre-cnj-e-cisco-segue-ate-final-de-janeiro/>. Acesso em: 12 abr. 2021.
- CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union**. Nova Iorque: Routledge, 2011. Disponível em: <https://library.oapen.org/viewer/web/viewer.html?file=/bitstream/handle/20.500.12657/34626/391038.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 11 abr. 2021.
- DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil:** introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 19. ed. Salvador: Juspodivm, 2017.
- EUROPEANJUSTICE. **Impact of COVID-19 on the justice field**. 2021. Disponível em: [https://e-justice.europa.eu/content\\_impact\\_of\\_covid19\\_on\\_the\\_justice\\_field-37147-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_impact_of_covid19_on_the_justice_field-37147-en.do). Acesso em: 12 abr. 2021.
- KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004.
- LEGG, Michael. The Future of Dispute Resolution: online ADR and online courts. **University of New South Wales Law Research Series**. jul. 2016. Disponível em: < [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2848097](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2848097) >. Acesso em: 12 abr. 2021.
- LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 55 – 70, set./dez. 2016. Disponível em: < <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360/5586> >. Acesso em: 12 abr. 2021.
- MANIA, Karolina. Online Dispute Resolution: the future justice. **International Comparative Jurisprudence**, v. 1, n. 1, p. 76 – 86, nov., 2015. Disponível em: < <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2351667415000074?token=CFD51AD3C9FEEADCA01773B65AC6138C12DA5CB8AAFA1604270AE968065FC5B1> >





B7D506CAD853F930964EBA556D8ACA&originRegion=us-east-1&originCreation=20210412145247 >. Acesso em: 13 abr. 2021.

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

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 5, p. 1 – 38, out./dez., 2019. Disponível em: < [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3525406](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3525406) >. Acesso em: 12 abr. 2021.

PARLAMENTO EUROPEU. **Regulamento (UE) N.O 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013**. Estrasburgo, Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN>. Acesso em: 12 abr. 2021.

PERPETUO, Rafael Silva; MIRANDA, Vanessa Diniz Mendonça; NABHAN, Francine A. Rodante Ferrari; ARAÚJO, Jakeline Nogueira Pinto de. Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e conciliação. **Revista da Faculdade de Direito São Bernardo do Campo**, São Bernardo do Campo, v. 24, n. 2, p. 1-21, dez. 2018. Disponível em: [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_informativo/bibli\\_inf\\_2006/Rev-FD-SBC\\_v.24\\_n.2.01.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf). Acesso em: 11 abr. 021.

RAMOS, Fabíola Böemer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) Pode Ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário**. Dissertação (Mestrado) – Curso Administração Pública, Escola de Administração, Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018. Disponível em: < <https://repositorio.idp.edu.br/bitstream/123456789/2647/1/Fab%c3%adola%20B%c3%b6hmer%20de%20Souza%20Ramos.pdf> >. Acesso em: 13 abr. 2021.

SCALIANTE, Ana Lara Sardelari; PIMENTEL, Matheus Dalta; NOGUEIRA, Luis Fernando. Online Dispute Resolution: da vulnerabilidade ao acesso à justiça em



tempos de pandemia. **Centro Universitário Toledo Prudente**, v. 16, n. 16, p. 1 – 13, 2020. Disponível em: <  
<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/8710/67650110>>. Acesso em: 14 abr. 2021.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **STF mantém realização de sessões presenciais e amplia possibilidades de julgamento por meio virtual**. 2020. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=439661&ori=1>. Acesso em: 12 abr. 2021.

TRAFFIC PENALTY TRIBUNAL. **Revolutionising a service**: creating a world-leading online tribunal service through a fresh approach to digital transformation. 2020. Disponível em: [https://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/wp-content/uploads/2020/09/TPT\\_Revolutionising-a-Service\\_2020.pdf](https://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/wp-content/uploads/2020/09/TPT_Revolutionising-a-Service_2020.pdf). Acesso em: 12 abr. 2021.

WING, Leah. Ethical Principles for Online Dispute Resolution. **International Journal on Online Dispute Resolution**, v. 3, n. 1, p. 12 – 29, 2016. Disponível em: <  
<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=465084070078098077029066064078120069120073069085030094102095073026125068069029007071042006097007012027110071104004118120067000104032014085018087064116092123024123030029075052101031016126088016087091083104085027112108099127079101125073102073014017111126&EXT=pdf&INDEX=TRUE>>. Acesso em: 14 abr. 2021.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. **Novos Estudos Jurídicos**, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012. Disponível em: <http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/3970>. Acesso em 12 abr. 2021.