

ONLINE DISPUTE RESOLUTION- ODR EM MATÉRIA TRABALHISTA. EXPECTATIVA E REALIDADE NA SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO.¹⁴⁴⁰

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION- ODR IN LABOR MATTERS. EXPECTATION AND REALITY IN
ITS CONTRIBUTION TO DEVELOPMENT.**

Thais Miranda Oliveira Magalhães

Pós-doutoranda em Direito - PPGDIR-UFES (Programa de Pós-graduação em Direito Processual, da Universidade Federal do Espírito Santo. Doutora em Direito- PPGSD-UFF (Programa de Pós-graduação em Sociologia e Direito da Universidade Federal Fluminense). Mestre em Direito- pela Universidade Presidente Antônio Carlos. Professora Adjunta de Direito e Processo do Trabalho, da UFRRJ-ITR (Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro- Instituto Três Rios). Email: adv.thmiranda@gmail.com.

RESUMO: Vislumbrar novas possibilidades de acesso à justiça é sempre muito bem-vindo. Daí a importância de se compreender o instituto da ODR- *online dispute resolution*, ferramenta essa, cuja utilização no século XXI tem proporcionado a solução de conflitos nas mais variadas áreas, sobre as mais diversas questões, indo desde as relações de consumo, passando também por questões civilistas, tais como as controversias na área financeira, contratual, família, e até mesmo em direitos trabalhistas. E, é justamente sobre esse último que iremos nos dedicar, haja vista as particularidades inerentes à essa área específica do Direito. Dessa forma, serão trazidos aqui os resultados da pesquisa empírica envolvendo as ODRs em matéria trabalhista, de forma a esclarecer quanto ao cenário encontrado no Brasil no que se refere à sua utilização e, além disso, apresentar

a potencialidade desse instrumento para melhoria de qualidade de vida e promoção do desenvolvimento, na solução de conflitos trabalhistas.

PALAVRAS-CHAVE: Online Dispute Resolution; Solução de conflitos; Acesso à Justiça; Direito; Desenvolvimento.

ABSTRACT: Envisioning new possibilities for access to justice is always very welcome. Hence the importance of understanding the institute of ODR- *online discusses resolution*, a tool whose use in the 21st century has provided the solution of conflicts in the most varied areas, on the most diverse issues, ranging from consumer relations, also through civil issues, such as controversies in the financial, contractual, family, and even labor rights areas. And, it is precisely the latter that we will focus on, given the particularities inherent to this specific area of Law.

¹⁴⁴⁰ Artigo recebido em 29/05/2024 e aprovado em 11/02/2025.

Therefore, the results of empirical research involving ODRs in labor matters will be brought here, in order to clarify the scenario found in Brazil with regard to their use and, in addition, to present the potential of this instrument for improving the quality of life and promotion of development, in resolving labor disputes.

KEYWORDS: Online Dispute Resolution; Conflict resolution, Access to Justice; Law; Development.

INTRODUÇÃO

As *Online Dispute Resolution*-ODR tem se revelado uma opção aos cidadãos na busca de soluções de conflitos. Trata-se de uma ferramenta essencialmente *online*, não se confundindo com outros meios de solução de conflito tradicionalmente existentes (mediação, conciliação e arbitragem), entretanto, sem negar a possibilidade de utilização de tais meios para solucionar conflitos em linha.¹⁴⁴¹

Nota-se uma grande aceitabilidade social dessa ferramenta virtual para solução de controvérsias, por permitir comodidade, praticidade e agilidade ao usuário de tecnologia, o que tem levado à expansão desse

mecanismo de solução de conflitos, especialmente de forma extrajudicial.

E, justamente em razão da crescente utilização dessa ferramenta tecnológica na solução de conflitos, é que fez surgir o interesse em investigar quanto à aplicabilidade e viabilidade das ODRs em matéria trabalhista.

Portanto, após um ano de dedicação ao tema: “A solução de conflitos trabalhistas por meio da *Online Dispute Resolution*”, enquanto objeto de pesquisa empírica de estágio de pós-doutoramento, desenvolvido no PPGDIR-Programa de Pós-Graduação em Direito, da UFES-Universidade Federal do Espírito Santo, muitos foram os aspectos investigados, cujas apurações compuseram algumas publicações, cada uma dentro da finalidade proposta. Agora, por meio desse artigo, busca-se a apresentação do cenário das ODRs em matéria trabalhista no Brasil, de forma a sensibilizar quanto à sua potencialidade para o Direito e Desenvolvimento, embora sua utilização para fins de solução de conflito laboral se apresente ainda muito modesta.

1.COMPREENDENDO O CENÁRIO NACIONAL DE ATUAÇÃO DAS *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* EM MATÉRIA TRABALHISTA

Resolution a Solução de Litígios: Da Qualidade à Efetividade dos Direitos.. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*. Rio de Janeiro. Ano 16. Volume 23. Número 2. Maio-Agosto de 2022 Periódico Quadrimestral da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ Patrono: José Carlos Barbosa Moreira (in mem.). ISSN 1982-7636. pp. 206-237. Disponível em: <www.redp.uerj.br >

¹⁴⁴¹ No próprio conceito de ODR para a resolução de controvérsias trazidas por litigantes, não há pureza na aplicabilidade de métodos resolutivos propícios diversos, sendo possível, portanto, a utilização da jurisdição estatal, a aplicação da conciliação, bem como a utilização possível da ODR para condução de um conflito com características do método arbitral ou de mediação como técnica aplicável a solução dos mesmos. Conteúdo extraído do artigo: GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. Online Dispute

Diante do interesse em conhecer quanto à aplicabilidade das ODRs em matéria trabalhista no Brasil, nos dispusemos a pesquisar sobre essa forma de solução de conflito em linha.

Assim, o referido tema se tornou o objeto principal da pesquisa realizada em estágio de pós-doutoramento, do Programa de Pós-graduação em Direito da UFES- PPGDIR-UFES, visando a compreensão da atuação das plataformas de ODRs em matéria trabalhista, no Brasil, abrangendo o período de junho de 2023 a maio de 2024.

Num primeiro momento, nos propusemos a identificar quais as plataformas de ODR estão em atuação no Brasil e, a partir daí, verificar quais delas se dispõem à solução de conflitos trabalhistas.

No ano de 2018, Camila Rosa e Mayara Guilbor Spaler, publicaram na Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, o artigo intitulado “Experiências Privadas de ODR no Brasil”¹⁴⁴², no qual relataram que após pesquisa junto à AB2L- Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs, foram por elas identificadas a existência de 17 empresas privadas de resolução de conflitos online, sendo elas:

i) Sem Processo; ii) Concilie Online; iii) Juspro; iv); Leegol; v) Find Resolution; vi) Justto; vii) Mediação Online; viii) Misc – Métodos Integrativos

de Soluções de Conflitos; ix) Resolv Já; x) Juster; xi) Melhor Acordo; xii) Acordo Fechado; xiii) Acordo Net; xiv) Mediartech; xv) D’acordo; xvi) Itkos Mediação Inteligente; e xvii) Quero Reclamar.Com.¹⁴⁴³

As referidas autoras se valeram da AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs, enquanto ambiente de pesquisa, haja vista a participação das empresas de ODRs no Brasil, estar cada vez mais crescente nessa associação, por isso, a consideraram suficiente para traduzir o cenário de ODRs no Brasil, o que foi externado da seguinte forma:

o mercado jurídico brasileiro vem experimentando uma efervescência de empresas de Online Dispute Resolution (ODR), como esse tema é conhecido na literatura internacional. As empresas privadas de ODR são albergadas pela Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L), que surgiu em 2017 e já conta com 17 startups jurídicas que se autointitulam como provedores de serviços nesse segmento. É um crescimento exponencial em pouco tempo, o que denota a força

¹⁴⁴² SILVA, Lucas Jerônimo Ribeiro da. SILVA, Michael César. Formas tecnológicas de solução de conflitos I. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. Tema: Desafios da adoção da inteligência artificial no campo jurídico. SILVA, Michael César. CARVALHO, David França. SILVA, Lucas Jerônimo Ribeiro da.

Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. Acesso em: www.conpedi.org.br.

¹⁴⁴³ ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guilbor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. In: Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR. Ano 3, Número 3, Dezembro de 2018, p.246.

*disruptiva da irrefreável marcha tecnológica.*¹⁴⁴⁴

Assim, para a realização de nossa pesquisa de campo, utilizamos como ponto de partida a relação de plataformas de ODRs identificadas pelas referidas autoras no artigo citado, publicado em 2018. Entretanto, estendemos nossa investigação para além desse ponto, por meio das seguintes etapas investigativas: Primeiro procuramos investigar quanto à permanência em atividade das plataformas de ODRs lá listadas; Depois, buscamos identificar possíveis outras plataformas hoje em atuação e ali não relacionadas; E, a partir daí, nos esforçamos em compreender quais delas possuem atuação na solução de conflitos trabalhistas e seu *modus operandi*, de forma a apurar quanto à contribuição das ODRs no acesso à justiça.

Como metodologia de pesquisa, optamos pela realização do contato direto com a plataforma, partindo da ideia de haver uma pretensão na obtenção do serviço de ODR para conflito trabalhista. Desta forma, foram realizadas consultas aos sites das plataformas digitais, se valendo das mesmas ferramentas de consulta disponíveis a qualquer cidadão interessado em se valer desse meio de solução de conflito, ou seja, os canais

disponibilizados para retirar dúvidas e submeter pedidos de solução de conflitos. Entretanto, o contato não foi realizado naquelas plataformas cujo site oficial deixa claro a não atuação na área trabalhista.

Em que pese o reconhecimento do potencial contributivo advindo das ODRs para a promoção da satisfação daqueles que se encontram com um conflito pendente, importante se faz observar que as ODRs não devem ser encaradas como uma alternativa salvadora das mazelas existentes no Poder Judiciário, pois conforme muito bem pontua Antônio Pereira Gaio Júnior, as

*ODR's, independente do modelo e método, não devem ser utilizadas com o objetivo principal de solução da denominada crise de morosidade do Serviço Público da Justiça, visando a redução da quantidade de processos existentes, mas sim como um meio propício de dar às partes uma solução mais adequada e justa aos seus conflitos de interesses, propiciando uma forma mais ampla de acesso à justiça, de modo a fornecer o mais básico dos direitos fundamentais.*¹⁴⁴⁵

Dessa forma, sem atribuir às ODRs o que não lhes é possível absorver, mas dentro da perspectiva de se tratar

¹⁴⁴⁴ ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guilbor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. In: *Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR*. Ano 3, Número 3, Dezembro de 2018, p.246.

¹⁴⁴⁵ GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. Online Dispute Resolution a Solução de Litígios: Da Qualidade à Efetividade dos Direitos. In: *Revista*

Eletrônica de Direito Processual – REDP. Rio de Janeiro. Ano 16. Volume 23. Número 2. Maio-Agosto de 2022 Periódico Quadrimestral da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ Patrono: José Carlos Barbosa Moreira (in mem.). ISSN 1982-7636. pp. 206-237. Disponível em: <www.redp.uerj.br>

de uma ferramenta capaz de contribuir para a pacificação social, procuramos compreendê-las dentro do cenário nacional.

E, aqui nos cabe trazer a experiência vivenciada mediante contato com as plataformas de ODR, no que se refere à facilidade ou não ao acesso às informações pelas ditas plataformas. Isso porque, a opção em nos valermos das mesmas ferramentas dispostas por elas aos cidadãos, teve também como objetivo detectar a qualidade do acesso que é possibilitado, uma vez que a efetividade por meio da ODR, passa pela qualidade do acesso à informação, o que está atrelado ao acesso à justiça que precisa ser seu objetivo.

Então, verificamos se o serviço de *Online Dispute Resolution* que elas afirmam prestar em sua plataforma é de fácil acesso ao cidadão comum, já que é ele o destinatário de tal prestação, uma vez que as demandas por meio das quais as ODRs circundam, são as de menor complexidade, capazes de serem compreendidas e solucionadas em linha.

E, o que se constatou, em regra, é que as informações são insuficientes, as ferramentas disponíveis para sanar

dúvidas e prestar esclarecimentos, que variam de plataforma para plataforma, como e-mails, chat, whatssaps, nem sempre proporcionam respostas a contento, isso quando elas respondem.¹⁴⁴⁶ Portanto, pelo menos no que se refere à busca por soluções de conflitos voltados para área trabalhista, não nos deparamos com um acesso informativo de qualidade.

Tal aspecto da pesquisa decorre do fato de se considerar o acesso à justiça em seu conceito amplo, não restrito ao Poder Judiciário, mais possível de ser alcançado em todas as formas disponíveis ao cidadão, a fim de lhe proporcionar a ordem jurídica justa¹⁴⁴⁷. E, podemos afirmar que, no que tange à solução de conflitos trabalhistas, as Plataformas de ODRs ainda não se apresentam como uma excelente via de opção à solução dessa natureza de conflitos, a começar pela dificuldade de obtenção das informações necessárias, que se apresenta como um grande obstáculo ao acesso à justiça,¹⁴⁴⁸ para esse formato de solução de conflitos extrajudiciais. Mas, embora essa seja a constatação, trata-se de um obstáculo superável, o que para acontecer, requer empenho das empresas de plataforma,

¹⁴⁴⁶ Em que pese em regra a resposta às dúvidas suscitadas junto à plataformas investigadas, tenham sido muito ruim. Houveram algumas exceções, como é o caso da “Plataforma Itkos”, identificada no endereço eletrônico < <http://www.itkos.com.br> > que respondeu de forma satisfatória a todos os questionamentos apresentados por meio do contato de whatsapp por ela disponibilizado.

¹⁴⁴⁷ WATABABE, Kazuo. Acesso à Ordem Jurídica Justa- (conceito atualizado de acesso à justiça)

Processo Coletivo e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019, p.3.

¹⁴⁴⁸ A expressão: “Obstáculos ao Acesso à Justiça”, aqui nesse caso se referindo à desinformação ou dificuldade dela, nos remete à clássica obra intitulada “Acesso à Justiça”, de Cappelletti e Garth, que compôs o Projeto Florença desenvolvido na segunda metade século XX, por meio da qual se estabeleceu as ondas de acesso à Justiça, e que por meio de estudos atuais, partindo-se daquele, estudiosos em acesso à justiça promovem a investigação das ondas renovatórias do acesso à justiça.

o qual depende do interesse em atuar no ambiente trabalhista.

Como última etapa da pesquisa, constatada a atuação de determinada empresa de ODR na solução de conflito em linha na área trabalhista, procurou-se compreender o procedimento adotado nessas plataformas para solução da disputa.

Importante esclarecer que a referida pesquisa não se propôs a esgotar a investigação quanto ao número de plataformas de ODRs em atuação no Brasil, nem tão pouco estabelecer um resultado absoluto no que tange à atuação das plataformas de solução de conflito em linha, em matéria trabalhista. Assim, vale pontuar, que por se tratar de uma pesquisa modesta, sem nenhuma fonte de fomento, não se tem aqui a pretensão de exteriorização de dados absolutos, embora a investigação tenha sido realizada com todo cuidado e comprometimento compatíveis com a dedicação de um estágio de pós-doutoramento. Portanto, o resultado da pesquisa é sim capaz de retratar a realidade das ODRs trabalhistas no Brasil. No que tange às plataformas já identificadas na pesquisa das autoras Camila Rosa e Mayara Spaler¹⁴⁴⁹, foi realizada a análise individual atual de cada uma delas. E, além disso, outras plataformas atualmente em atuação foram identificadas, sobre as quais passou-se também à análise individual. Num primeiro momento buscou-se certificar quanto a permanência ou não em atuação das referidas plataformas de ODRs em tempos atuais e, num

segundo momento, a verificação quanto a atuação ou não em matéria trabalhista e seu modo de proceder, sendo esse nosso objeto principal.

Finalizado o levantamento proposto e organizados os dados coletados, constatou-se, portanto, o número de 20 (vinte) plataformas de ODRs atuando Brasil, dentre elas, 10 (dez) não atuam em matéria trabalhista; 2 (duas), não possibilitam essa informação, seja por site, e-mail, telefone, apesar das tentativas nos contatos disponibilizados, sendo elas as Plataformas “Juster” e “Resolve já”. Outras duas empresas, embora estejam inseridas na AB2L, onde se obtém informações básicas sobre elas incluindo o endereço eletrônico da plataforma, ao serem acessadas, constata-se não estar em atividade, apresentando a informação de domínio inexistente e até CNPJ inativo. Tratam-se das empresas “Misc” e “D`Acordo Mediações”. Assim, restaram 6 (seis) plataformas de ODRs em atuação em matéria trabalhista, sendo que 4 (quatro) delas condicionam sua atuação ao ajuizamento prévio de ações trabalhistas, de forma que a tentativa de composição se dá mediante processo judicializado, são elas: “Acordo Fechado”, “Sem Processo”, “Com Acordo” e “Acordo Net”. E as outras duas (“Itkos” e “Concilie Online”), informam atuar na busca de composição de conflitos trabalhistas tanto judicializados, quanto extrajudicialmente.

¹⁴⁴⁹ ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guilbor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. In: *Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia*

da OAB-PR. Ano 3, Número 3, Dezembro de 2018,

No que se refere à Itkos, pôde-se constatar que o atendimento em matéria trabalhista não se consagra numa atuação em ODR propriamente dita. Isso porque, ao realizar o contato pelo whatsapp existente na plataforma e solicitar a solução de um conflito trabalhista, em resposta, por meio de contato humano, nos foi informado que a plataforma se propõe sim à solução de conflitos trabalhistas. Entretanto, nos disponibilizou o número de whatsapp de uma advogada trabalhista, mediante informação de que a tratativa se daria diretamente com ela. Contactando-a, foi esclarecido que através dela, seria possível uma tentativa de acordo extrajudicial trabalhista com a parte contrária, o qual poderia ou não ser submetido à homologação judicial, a depender da vontade das partes, e ainda se dispôs à propositura de uma reclamatória trabalhista. Verifica-se, portanto, que a atuação em ambiente de plataforma digital se limita ao fornecimento do contato da advogada, com a qual a parte travaria uma relação contratual convencional advogado/cliente, não se tratando de uma solução de conflito trabalhista por ODR, propriamente dita.

No que tange à plataforma “Concilie online”, como esta também afirma solucionar conflitos trabalhistas inclusive de forma extrajudicial, buscamos compreender o procedimento adotado, o qual está estabelecido, de forma breve e com vocabulário simples, na própria

plataforma, por meio das seguintes orientações:

1.1.Ficou mais fácil resolver conflitos e fechar acordos

Você recebeu uma ligação ou e-mail da Concilie Online? Entramos em contato com as partes para agendar uma sessão de conciliação.

Acessando a plataforma através do link enviado para você, é possível acessar sua sessão de conciliação e participar de qualquer lugar. Ficou mais fácil resolver conflitos sem sair de casa.

(,,)

1.1.1.Como funciona a representação do advogado no processo de conciliação?

*As partes que participam de um processo de conciliação podem contar com o suporte de um advogado, caso desejem. A plataforma conta com mediadores capacitados para realizar a conciliação e incentivar as partes para o acordo.*¹⁴⁵⁰

Portanto, de acordo com os esclarecimentos trazidos na plataforma¹⁴⁵¹, o início do procedimento se dá mediante a realização de um cadastro da parte interessada. A partir desse, será feito o contato com a parte contrária, convidando-a para a tentativa de composição, em sessão *online* a ser agendada. Portanto, trata-se de uma plataforma que se vale do atendimento por seres humanos, não se tratando de

¹⁴⁵⁰ CONCILIE ONLINE. Informações obtidas no endereço eletrônico: <<https://www.concilie.com.br/lawyers-and-guests/#how-it-works>>. Acesso em 04 mar.2024.

¹⁴⁵¹ CONCILIE ONLINE. Informações obtidas no endereço eletrônico: <<https://www.concilie.com.br/lawyers-and-guests/#how-it-works>>. Acesso em 04 mar.2024.

um atendimento robotizado na solução de conflito.

Em que pese o procedimento apresentado seja aparentemente único para toda e qualquer natureza de conflito submetido à plataforma, entramos em contato pelo whatsapp fornecido na página eletrônica da empresa, destinado à solucionar dúvidas e pedimos maiores detalhes sobre o *modus operandi*, especialmente para solução de conflito trabalhista, as mensagens foram recebidas, porém, não obtivemos resposta. Então, partimos do entendimento de que procedimento apresentado na plataforma e acima descrito, será adotado nas disputas trabalhistas também.

Importante se faz ressaltar que a pesquisa de campo foi realizada mediante dupla checagem e, visou inicialmente compreender a sistemática individual de cada plataforma e, numa segunda etapa investigativa, detectar quais delas atuavam em ambiente trabalhista, o que foi detalhado acima.

Fato é que poucas são as plataformas que se enveredam no ambiente de solução de conflito laboral, entretanto, tal constatação não significa dizer que o ambiente seria incompatível com tal ferramenta *online* de solução de conflitos, conforme se demonstrará a seguir.

1.1.AS ODRS EM MATÉRIA TRABALHISTA COMO MEIO DE PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO.

No que diz respeito aos resultados apurados na investigação quanto à atuação no Brasil, das ODRs em matéria trabalhista, uma questão que nos solta aos olhos é o fato de ser encontrado em site oficial de plataforma, a informação dela dispor a solucionar, em linha, conflitos trabalhistas, mas ao buscar tal ferramenta, detectar que o *modus operandi* adotado à solução de conflitos, não se enquadra no que seria genuinamente uma *Online Dispute Resolution*, na qual “a tecnologia deve ter papel essencial para que se configure uma Online Dispute Resolution.”¹⁴⁵²

Por mais que os esforços na solução de demandas sejam sempre bem-vindos, é preciso identificar e distinguir os meios e métodos utilizados.

*Dessa forma, utilizando as técnicas já aplicadas às ADR's (alternative dispute resolution), as ODR se tornam um mecanismo de disputa na qual o **papel da tecnologia é crucial** quanto ao resultado positivo na dinâmica entre as partes litigantes, tornando possível a resolução de uma demanda através do uso de características de um procedimento que só seria possível por meio do uso da tecnologia. Não obstante, diferentemente de como ocorre com as mediações e arbitragens online, a tecnologia para fins de*

¹⁴⁵² Online Dispute Resolution a Solução de Litígios: Da Qualidade à Efetividade dos Direitos. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*. Rio de Janeiro. Ano 16. Volume 23. Número 2. Maio-Agosto de 2022 Periódico Quadrimestral

da Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito Processual da UERJ Patrono: José Carlos Barbosa Moreira (in mem.). ISSN 1982-7636. pp. 206-237. Acesso em: <www.redp.uerj.br >

ODR é definida como “quarta parte”.¹⁴⁵³ (destaque nosso).

Essa ideia de “quarta parte” é trazida originalmente por Daniel do Amaral Arbix, em sua tese de doutoramento intitulada: “Resolução de Controvérsia- Tecnologias e Jurisdições”¹⁴⁵⁴, na qual ele deixa claro tamanha a essencialidade da tecnologia para se definir algo como ODR.

Entretanto, conforme pontua Antônio Pereira Gaio Junior, no próprio conceito de ODR para a resolução de controvérsias trazidas por litigantes, não há pureza na aplicabilidade de métodos resolutivos propícios diversos, sendo possível, portanto, a utilização da jurisdição estatal, a aplicação da conciliação, bem como a utilização possível da ODR para condução de um conflito com características do método arbitral ou de mediação como técnica aplicável a solução dos mesmos.¹⁴⁵⁵

O que significa dizer que “o uso da tecnologia na transmissão de dados não é *per se*, característica de um procedimento, pois que, v.g mediações ou arbitragens *online*, são tão possíveis quanto *offline*.”¹⁴⁵⁶ Isso porque a política

do consenso, caracterizada, principalmente pela aplicação do sistema multiportas de solução de conflitos, em que se destacam as técnicas de Conciliação, Mediação e Arbitragem, encontra um terreno fértil com as tecnologias da informação, mas o fato de se utilizar tais métodos de forma *online*, não significa estar diante de um ambiente de ODR.

Nesse mesmo sentido, expõe Fernando Amorim que é “equivocado reduzir a definição dos meios de Resolução Online de Litígios a uma simples modalidade dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias.”¹⁴⁵⁷

Dessa forma, uma análise comprometida com o conceito de ODR depende de algumas características que deverão ser analisadas com o fim de estabelecer parâmetros conceituais ao instituto. Assim, as

ODR’s serão definidas por meio de uma classificação não taxativa,¹⁴⁵⁸ quanto ao grau de independência das decisões, acessibilidade, sincronização, iniciação do processo, meio que trata a interação, forma de

¹⁴⁵³ ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução online de controvérsias – Tecnologias e jurisdições. Tese (Doutorado em Direito) 265pp. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2015.

¹⁴⁵⁴ Idem.

¹⁴⁵⁵ GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. Online Dispute Resolution a Solução de Litígios: Da Qualidade à Efetividade dos Direitos. In: *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*. Rio de Janeiro. Ano 16. Volume 23. Número 2. Maio-Agosto de 2022 Periódico Quadrimestral da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ Patrono: José Carlos Barbosa Moreira (in

mem.). ISSN 1982-7636. pp. 206-237. Acesso em: <www.redp.uerj.br >

¹⁴⁵⁶ GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. Instituições de Direito Processual Civil. 5ed. Londrina: Editora Thoth, 2023, p. 88.

¹⁴⁵⁷ AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. In: *Pensar*, Fortaleza, v.22, n.2, 2017, p.514.

¹⁴⁵⁸ Classificação obtida pelo texto ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC). 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016, p. 119

resposta e quanto à execução da decisão. Vejamos: O grau de independência da decisão diz respeito ao controle sobre a evolução do conflito, podendo ser dividida em quatro pontos: independente: as partes chegam a uma conclusão sem necessidade de interferência de um terceiro, tal como ocorre na negociação direta; (ii) parcialmente independente: existe um terceiro, sem conhecimento técnico na área, que sugere às partes formas para solucionar o conflito, como normalmente ocorre na conciliação e em alguns tipos de mediação; (iii) totalmente dependente: há um terceiro, com conhecimento técnico na área, que resolve arbitrariamente o conflito, mesmo que isso não agrade a uma das partes, ou até mesmo a ambas, que é o que ocorre na arbitragem; e (iv) escalonado: é a combinação dos pontos anteriores, dos níveis mais independentes para os menos independentes ¹⁴⁵⁹ e ainda (v) o automatizado ou em aprendizado de máquina, empregando-se aí formas e níveis de inteligência artificial fraca e forte. ¹⁴⁶⁰

Portanto, o fato de uma plataforma digital afirmar ofertar ODR em matéria trabalhista, por si só não caracteriza a existência da referida alternativa de solução de conflito.

Importante esclarecer que tais apontamentos não decorrem de mero preciosismo conceitual, uma vez que sua identificação traz consequências de ordem prática, inclusive de cunho processual. E, é fato que a inserção das ODRs nos hábitos da sociedade, advém justamente da praticidade, comodidade, simplicidade e celeridade oriundas do ambiente de tecnologia. Logo, a tecnologia é sim parte fundamental e o grande diferencial, não podendo tal aspecto ser banalizado.

E, em que pese tenha ficado demonstrado na pesquisa, o quanto é modesta a atuação das ODRs em matéria trabalhista, acreditamos não haver incompatibilidade do Direito do Trabalho com o modelo de disputa em linha. Muito pelo contrário, já que em nosso entender, tal modelo pode sim ser extremamente útil na solução de controversas em ambiente laboral, até mesmo no curso da relação de emprego, de forma a proporcionar satisfação contratual com a manutenção dos vínculos empregatícios.

A Justiça do Trabalho é, sem dúvida, a principal porta de acesso à solução de conflito trabalhista. E, tem

¹⁴⁵⁹ ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guibor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. Disponível em: <file:///C:/Users/Principal/Documents/Documentos/Direito/Grupo de ODR'S/ExperiênciasPrivadasdeODRnoBrasil.pdf>. Acesso em 08.01.2022.

¹⁴⁶⁰ Online Dispute Resolution a Solução de Litígios: Da Qualidade à Efetividade dos Direitos.

Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Rio de Janeiro. Ano 16. Volume 23. Número 2. Maio-Agosto de 2022 Periódico Quadrimestral da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ Patrono: José Carlos Barbosa Moreira (in mem.). ISSN 1982-7636. pp. 206-237. Disponível em: <www.redp.uerj.br>

nas demandas de Direito Individual do Trabalho a figura do cidadão-desempregado como grande usuário desse serviço público, já que a maior parte das demandas trabalhistas, se referem às cobranças de verbas rescisórias do extinto contrato de trabalho, bem como de verbas salariais e indenizatórias geradas dessa relação ora extinta.¹⁴⁶¹

Entretanto, tais demandas podem sim serem submetidas à disputa em linha, tanto em processos já judicializados, quanto em pleitos ainda não formalizados judicialmente.

No que se refere ao primeiro, a participação dos respectivos advogados das partes, conforme já trazido no item anterior, tem sido considerada indispensável para aquelas plataformas que condicionam a solução de conflitos trabalhistas à judicialização da demanda. E, nessas circunstâncias, havendo êxito na tentativa de acordo via ODR, o instrumento acordado será submetido ao processo judicial trabalhista existente, para fins de homologação judicial.

Quanto ao segundo, embora a aplicabilidade da ODR em matéria trabalhista, sem processo judicial prévio, seja pouco utilizada pelas plataformas digitais, não há óbice algum para que seja ela implementada.

Então, caso alguma plataforma se proponha a tal questão, não estaria com base nessa opção, agindo contrariamente à lei, já que a reforma trabalhista oriunda da Lei 13.467/2017, tratou de inserir a alínea “f”, no artigo 652, a, da CLT, de forma a prevê a possibilidade de homologação judicial, de acordo trabalhista firmado extrajudicialmente, cujo pedido judicial se trata de procedimento de jurisdição voluntária, estabelecido do artigo 855-B a 855-E, da CLT, a seguir descritos:

CAPÍTULO III-A

DO PROCESSO DE JURISDIÇÃO VOLUNTÁRIA

PARA HOMOLOGAÇÃO DE ACORDO EXTRAJUDICIAL

(Incluído pela Lei nº
13.467, de 2017)

Art. 855-B. O processo de homologação de acordo extrajudicial terá início por petição conjunta, sendo obrigatória a representação das partes por advogado. (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)

§1º As partes não poderão ser representadas por advogado comum. (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)

¹⁴⁶¹ De acordo com os resultados externados no Relatório da Pesquisa “Justiça em Números 2023”, encomendada pelo Conselho Nacional de Justiça ano a ano, na “Justiça do Trabalho, com 10% do total de processos ingressados, há uma concentração no assunto “rescisão do contrato de trabalho” – o maior quantitativo de casos novos do Poder Judiciário. Os outros assuntos que aparecem com frequência, tanto

nos dados gerais quanto por instância, são: duração do trabalho, verbas remuneratórias, indenizatórias e benefícios, contrato individual de trabalho e responsabilidade civil do empregador.”, p. 274. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>>. Acesso em 24 mai. 2024.

§2º Faculta-se ao trabalhador ser assistido pelo advogado do sindicato de sua categoria. (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)

Art. 855-C. O disposto neste Capítulo não prejudica o prazo estabelecido no § 6º do art. 477 desta Consolidação e não afasta a aplicação da multa prevista no § 8º art. 477 desta Consolidação. (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)

Art. 855-D. No prazo de quinze dias a contar da distribuição da petição, o juiz analisará o acordo, designará audiência se entender necessário e proferirá sentença. (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)

Art. 855-E. A petição de homologação de acordo extrajudicial suspende o prazo prescricional da ação quanto aos direitos nela especificados. (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)

Parágrafo único. O prazo prescricional voltará a fluir no dia útil seguinte ao do trânsito em julgado da decisão que negar a homologação do acordo. (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)

Todavia, é importante frisar que o magistrado não está obrigado à

homologação do acordo firmado entre as partes, cujo teor será por ele avaliado. Por isso, é preciso muita atenção com relação à qualidade dos acordos firmados, especialmente no que tange aos direitos indisponíveis nele versados.

Portanto, a qualidade do conteúdo firmado em sede de acordo extrajudicial, observando sempre o Princípio da Proteção sobre o qual se apoia o Direito do Trabalho, é fator fundamental para se ter êxito na pretendida homologação judicial.

Conforme esclarece Mauro Schiavi “os juízes deverão ter grande sensibilidade em analisar acordos extrajudiciais e avaliar, no caso concreto, a extensão da quitação, bem como a pertinência ou não da homologação.”¹⁴⁶²

Todavia, é completamente possível submeter uma questão trabalhista à solução de conflito em linha e, posteriormente levá-lo ao Poder Judiciário competente para fins de homologação judicial dos termos ali firmados.

Fato é que a possibilidade de questões trabalhistas serem submetidas à *Online Dispute Resolutions*, implica na existência de mais uma via optativa de acesso à justiça, por meio da qual se busca a promoção da pacificação social e a satisfação dos direitos, especialmente nesse ambiente cuja cultura do litígio é a regra.

Todo esse contexto, possibilita-se que as ODRs trabalhistas sejam um vetor de contribuição para a promoção

¹⁴⁶² SCHIAVI, Mauro. *Manual Didático de Direito Processual do Trabalho*. Salvador: Editora JusPodivm, 2020, p. 820.

do desenvolvimento do país, atuando na política do consenso e contribuindo para que direitos sociais, especialmente os relacionados no artigo 7º da Carta Constitucional, se concretizem. Isso porque, à medida em que se verifica a realização desses direitos fundamentais, outros bens da vida, serão consequentemente alcançados.

Uma grande possível utilidade das ODRs, está em se valer de seu caráter consensual no curso da relação de emprego, de forma resolver a questão jurídica que se incorporaria ao contrato de trabalho em curso, possibilitando a preservação do emprego.

Nesse sentido, as ODRs estariam cumprindo um papel desenvolvimentista social, por meio do Direito, uma vez que elas proporcionariam a aplicação do Direito do Trabalho no curso do contrato de trabalho, estancando as insatisfações e contribuindo para o desenvolvimento do país, por meio da preservação do emprego e renda, uma vez que possibilitaria a solução de controvérsias entre cidadão-empregado (e não desempregado) e empregador, viabilizando a continuidade harmônica da relação empregatícia.

E, considerando que o conceito de desenvolvimento não se apresenta unicamente sob o aspecto do desenvolvimento econômico, torna-se oportuno trazer os ensinamentos de

Antônio Pereira Gaio Júnior, o qual, em sua Teoria de Processo e Desenvolvimento,¹⁴⁶³ nos sensibiliza para a conscientização de que o conceito de desenvolvimento vai além da ótica tradicional de crescimento econômico, relacionando-se também com a perspectiva de um avanço significativo no quadro das políticas sociais voltadas à cultura de melhoria das condições daquela sociedade destinatária de tais políticas.¹⁴⁶⁴

Assim, as ODRs podem servir como um instrumento potencializador, capaz de proporcionar melhoria de qualidade de vida ao cidadão comum,¹⁴⁶⁵ especialmente o cidadão com pendências trabalhistas e que por uma questão sócio-cultural e histórica brasileira, tem na Justiça do Trabalho a única porta de solução à insatisfações laborais, ainda que essas ditas insatisfações, possam ser pontuais, não complexas e de fácil solução entre partes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme já tivemos a oportunidade de externar, as *Online Dispute Resolutions*, são uma realidade e tem sido percebidas como via de solução de conflitos dentro do território brasileiro. Tanto é verdade que nossa pesquisa constatou a existência de 20

¹⁴⁶³ Como sugestão: GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. *Processo Civil, Direitos Fundamentais Processuais e Desenvolvimento. Flexos e reflexos de uma relação*. 3ed., Londrina: Editora Thoth, 2024.

¹⁴⁶⁴ GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. *Instituições de Direito Processual Civil*. 5ed. Londrina: Thoth, 2023, p.46.

¹⁴⁶⁵ O Desenvolvimento por meio do Processo é o ponto central da Teoria de Processo e Desenvolvimento, lapidada pelo Professor Dr. Antônio Pereira Gaio Júnior há longo de mais de duas décadas. A título de sugestão C.f. GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. *Processo Civil, Direitos Fundamentais Processuais e Desenvolvimento*. 3ed. Londrina: Thoth, 2024.

(vinte) plataformas de ODRs em atuação.

O contexto social atual da vida moderna, na qual se busca cada vez mais a dinâmica nas relações, otimização do tempo e das soluções às questões cotidianas, encontra na tecnologia um forte aliado. E, justamente por isso, fez surgir o interesse em compreender a solução de conflitos trabalhistas em linha no Brasil, haja vista as particularidades desse ramo do Direito, especialmente no que tange à celeridade necessária à resolução das questões.

Partimos de um conceito de ODRs pautado no entendimento de que a tecnologia é essencial para sua caracterização, e que o fato de se utilizar de instrumento tecnológico para se realizar mediação, conciliação ou arbitragem, não significa estar diante de uma ODR.

Assim, torna-se oportuno comentar que instrumentos disponibilizados nas páginas oficiais dos Tribunais Regionais do Trabalho, identificados como “Reclamações Pré-Processuais” - RPP e a “Homologação de Transação Extrajudicial”-HTE, não se incluem no conceito de ODRs, já que a tecnologia pode ser dispensada e as referidas medidas adotadas tranquilamente de forma presencial. Da mesma forma e pela mesma razão, não se incluem no conceito de ODR, as audiências *online* realizadas pelo Poder Judiciário no curso das ações.

Em nossa pesquisa de campo realizada, ficou demonstrado que as

Online Dispute Resolutions ainda não são uma realidade muito palpável em matéria trabalhista. Entretanto, isso não significa que o referido instrumento não possa servir também a esse ramo do Direito, seja na solução de conflitos em decorrência da extinção do contrato de emprego, seja até mesmo no curso da relação laboral, de forma a estancar conflitos em fase inicial e possibilitar inclusive a continuidade da referida relação empregatícia.

Tais aspectos possuem relação direta com as políticas desenvolvimentistas necessárias ao alcance da melhoria de qualidade de vida ao cidadão ¹⁴⁶⁶. Isso porque à medida em que se obtém um ambiente mais harmônico nas relações laborais, com satisfação de ambos os lados (empregador e empregado), com efetivo cumprimento das obrigações por ambas as partes contratadas, verifica-se que se torna mais próxima a efetivação dos fundamentos sobre os quais se pauta a República Federativa do Brasil, os quais se encontram afirmados logo no artigo 1º da Constituição Federal de 1988. E, para esse contexto, frisa-se especialmente, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa (inc. IV), por meio dos quais promove-se a dignidade da pessoa humana (inc. III) fazendo, por consequência, com que se opere o verdadeiro significado da cidadania (inc. II).

Portanto, acreditamos no potencial contributivo e satisfatório das ODRs em matéria trabalhista, percebendo na consensualidade e

¹⁴⁶⁶ Frase cunhada por Antônio Pereira Gaio Júnior, como essencial à compreensão de sua “Teoria do Processo e Desenvolvimento”, que

iniciou-se em 2002, recebendo desde lá sua intensa dedicação.

celeridade inerentes a essa forma de solução do conflito em linha, atributos capazes de possibilitarem realizar aquilo a que o Direito se propõe que é ser capaz de tornar as pessoas mais felizes ou menor infelizes!¹⁴⁶⁷

REFERÊNCIAS

- AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. In: *Pensar*, Fortaleza, v.22, n.2, 2017,
- ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução online de controvérsias – Tecnologias e jurisdições. Tese (Doutorado em Direito) 265pp. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2015.
- CARVALHO, David França. SILVA, Lucas Jerônimo Ribeiro da. Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. Acesso em: www.conpedi.org.br.
- CONCILIE ONLINE. Informações obtidas no endereço eletrônico: <<https://www.concilie.com.br/lawyers-and-guests/#how-it-works>>. Acesso em 04 mar. 2024.
- ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Dia na. Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC). 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016.
- GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. *Instituições de Direito Processual Civil*. 5ed. Londrina: Editora Thoth, 2023.
- _____. Processo Civil, Direitos Fundamentais Processuais e Desenvolvimento. 3ed. Londrina: Editora Thoth, 2024.
- _____. Online Dispute Resolution a Solução de Litígios: Da Qualidade à Efetividade dos Direitos. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*. Rio de Janeiro. Ano 16. Volume 23. Número 2. Maio-Agosto de 2022 Periódico Quadrimestral da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ Patrono: José Carlos Barbosa Moreira (in mem.). ISSN 1982-7636. pp. 206-237. Disponível em: <www.redp.uerj.br>
- ITKOS < <http://www.itkos.com.br>> que respondeu de forma satisfatória a todos os questionamentos apresentados por meio do contato de whatsapp por ela disponibilizado.
- JUSTIÇA, CONSELHO NACIONAL DE. *Justiça em Números 2023*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>>. Acesso em 24 mai. 2024.
- ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guilbor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. In: *Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR*. Ano 3, Número 3, Dezembro de 2018.
- SCHIAVI, Mauro. Manual Didático de Direito Processual do Trabalho. Salvador: Editora JusPodivm, 2020.

¹⁴⁶⁷ GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. *Instituições de Direito Processual Civil*. 5ed. Londrina: Editora Thoth, 2023, p. 48.

SILVA, Lucas Jerônimo Ribeiro da. SILVA, Michael César. Formas tecnológicas de solução de conflitos I. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. Tema: Desafios da adoção da inteligência

artificial no campo jurídico. SILVA, Michael César.

WATABABE, Kazuo. Acesso à Ordem Jurídica Justa- (conceito atualizado de acesso à justiça) Processo Coletivo e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019, p.3.