

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNDB
CURSO DE DIREITO

DIEGO VIANA VERAS

**MEIOS DE RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS COMO ALTERNATIVAS
EFICIENTES DE ACESSO À JUSTIÇA:** Perspectivas sobre sua aplicação em tempos de
pandemia

São Luís
2020

DIEGO VIANA VERAS

**MEIOS DE RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS COMO ALTERNATIVAS
EFICIENTES DE ACESSO À JUSTIÇA: Perspectivas sobre sua aplicação em tempos
de pandemia**

Monografia Apresentada ao Curso de Graduação em
Direito do Centro Universitário UNDB como requisito
parcial para aprovação na disciplina.

Orientador: Prof. Me. Carlos Anderson dos
Santos Ferreira.

São Luís

2020

DIEGO VIANA VERAS

**MEIOS DE RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS COMO ALTERNATIVAS
EFICIENTES DE ACESSO À JUSTIÇA: Perspectivas sobre sua aplicação em tempos de
pandemia**

Monografia Apresentada ao Curso de Graduação em
Direito do Centro Universitário UNDB como requisito
parcial para aprovação na disciplina.

Aprovado: 09/12/2020

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Carlos Anderson dos Santos Ferreira (Orientador)
Centro Universitário UNDB

Profa. Ma. Alyne Mendes Caldas
Centro Universitário UNDB

Prof. Me. Felipe José Nunes Rocha
Centro Universitário UNDB

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Centro Universitário - UNDB / Biblioteca

Veras, Diego Viana

Meios de resolução online de conflitos como alternativas eficientes de acesso à justiça: perspectivas sobre sua aplicação em tempos de pandemia. / Diego Viana Veras. __ São Luís, 2020.

56f.

Orientador: Prof. Carlos Anderson dos Santos Ferreira

Monografia (Graduação em Direito) - Curso de Direito – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, 2020.

1. Resolução de conflitos. 2. Acesso à justiça. 3. Tecnologia – Poder Judiciário. I. Título.

CDU 340:004

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus por ter me mantido no caminho certo durante este projeto de pesquisa com saúde e forças para chegar até o final.

Agradeço ao meu orientador, Professor Carlos Anderson dos Santos Ferreira por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa, pelo incentivo e dedicação.

A todos os meus professores do curso de Direito da UNDB Centro Universitário pela excelência da qualidade técnica de cada um.

Também agradeço à todos os meus colegas de curso, pela companhia e pela cooperação mútua durante estes anos.

Sou grato à minha família, em especial aos meus pais Marlon Ferreira Veras e Dirley de Sousa Viana Veras que sempre me apoiaram e acreditaram na minha graduação ao longo de toda essa trajetória. Este trabalho confirma que os esforços deles pela minha educação não foram em vão e valeram a pena.

Agradeço à minha namorada, Hiza Nayra de Assis Moura pelo enorme apoio e que sempre esteve ao meu lado durante o meu percurso acadêmico.

E aos meus verdadeiros amigos que estiveram comigo nos dias bons e ruins dividindo todos os momentos da vida e continuam sendo os melhores.

RESUMO

Conflitos de interesses ocorrem constantemente sociedade brasileira, o que causa uma grande demanda ao judiciário, sendo necessário que se garanta mecanismos de acesso à Justiça, mesmo em circunstâncias adversas como uma pandemia de Covid-19. Este trabalho tem como objetivo mostrar o desenvolvimento dos meios adequados de resolução de conflitos como garantidores do acesso à justiça e como poderiam ser utilizados através da tecnologia. O presente estudo foi elaborado procurando analisar como a tecnologia poderá auxiliar o Poder Judiciário brasileiro na manutenção do acesso à justiça no atual panorama de isolamento social causado pela Covid-19. A metodologia aplicada baseia-se em pesquisas bibliográficas que envolvem obras sobre a efetivação do acesso à justiça como exercício da cidadania, estudos sobre a função dos meios adequados de resolução de conflitos e a utilização da tecnologia para a aplicação destes, como é o caso da Online Dispute Resolution (ODR), que permite a feitura de atos processuais em ambiente totalmente virtual sem a necessidade de aproximações físicas, o que passa a se considerar muito útil dado o cenário de isolamento social em massa por conta da pandemia que o mundo atualmente. Ao término do desenvolvimento das etapas do trabalho, obteve-se o conhecimento de que a utilização da ODR, através da tecnologia, é um excelente mecanismo de exercício de direitos, auxiliando na diminuição da carga processual do Judiciário, além de permitir a resolução de conflitos à distância, fato imprescindível para se evitar a propagação do vírus Covid-19. Vale ressaltar que este artigo pretende demonstrar aos interessados em conhecer as possibilidades de ainda concretizar e exercer seus direitos e garantir que o acesso à justiça não seja impedido ou dificultado mesmo em situações atípicas ocorrendo em escala global. Por fim, o presente trabalho apontou os caminhos que o Poder Judiciário pode seguir para reduzir sua demanda de processos, além de permitir aos cidadãos a efetivação dos seus direitos através de meios adequados de resolução de conflitos em circunstâncias de isolamento social e analisar a capacidade do Poder Judiciário em se adequar a essa recente problemática mundial se utilizando de meios digitais de resolução de conflitos.

Palavras-chave: Poder Judiciário. Acesso à Justiça. Covid-19. Online Dispute Resolution.

ABSTRACT

Conflicts of interest are constantly occurring in Brazilian society, which causes great demand from the judiciary, and it is necessary to guarantee mechanisms for access to justice, even in adverse circumstances such as a Covid-19 pandemic. This work aims to show the development of adequate means of conflict resolution as guarantors of access to Justice and how they could be used through technology. This study was designed to analyze how technology can assist the Brazilian Judiciary in maintaining access to Justice in the current panorama of social isolation caused by Covid-19. The applied methodology is based on bibliographic researches that involve works on the realization of access to Justice as an exercise of citizenship, studies on the function of the appropriate means of conflict resolution and the use of technology for their application, as is the case of Online Dispute Resolution (ODR), which allows the execution of procedural acts in a totally virtual environment without the need for physical approximations, which is now considered very useful given the scenario of mass social isolation due to the pandemic that the world currently has. At the end of the development of the stages of the work, it was obtained the knowledge that the use of ODR, through technology, is an excellent mechanism for exercising rights, helping to reduce the procedural burden of the Judiciary, in addition to enabling remote conflict resolution, an essential fact to prevent the spread of the Covid-19 virus. It is worth mentioning that this article intends to demonstrate to those interested in knowing the possibilities of still realizing and exercising their rights and ensuring that access to Justice is not impeded or hampered even in atypical situations occurring on a global scale. Finally, the present work pointed out the ways that the Judiciary can follow to reduce their demand for lawsuits, in addition to allowing citizens to enforce their rights through appropriate means of resolving conflicts in circumstances of social isolation and analyzing the capacity of the Judiciary in adapting to this recent global problem using digital means of conflict resolution.

Keywords: Judicial Power. Access to Justice. Covid-19. Online Dispute Resolution.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR – Alternative Dispute Resolution

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução e Cidadania

MASC – Meios/Métodos Adequados de Solução de Conflitos

ODR – Online Dispute Resolution

TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA	5
2.1	O acesso à justiça no Brasil	10
2.2	Poder Judiciário e sociedade da Informação	12
2.2.1	O aumento dos conflitos virtuais.....	15
3	RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E A TECNOLOGIA	16
3.1	Online Dispute Resolution e o Poder Judiciário	19
4	RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS NO CENÁRIO DA PANDEMIA DE COVID-19	24
4.1	Impactos da Pandemia e Solução de conflitos	26
4.2	Diferenças entre “ODR” e “ADR”	28
4.2.1	Aplicação da “ODR”	29
4.3	“ODR” como solução mais adequada no contexto da Pandemia	31
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
	REFERÊNCIAS	43

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça sempre foi um tema muito importante nas discussões doutrinárias e acadêmicas, criando várias teses diferentes que buscam explicar este instituto. Porém, é sabido que o exercício a esse direito não pode ser impedido ou interrompido, mesmo em situações adversas como a pandemia de Covid-19, sendo esta discussão o objetivo geral deste trabalho.

No contexto brasileiro, todo cidadão já nasce com o direito do acesso à justiça seja ela para qualquer demanda que possua relevância na obtenção e satisfação de um direito. Através de pesquisas exploratória e descritiva por meio de obras bibliográficas, percebeu-se como o Poder Judiciário se tornou referência em ser considerado o ente exclusivo a tomar para si todas as demandas constituídas de fundamentos jurídicos que buscam soluções, trouxeram uma enorme procura a sua competência. Esse direcionamento excessivo de demandas ao poder judiciário ocasionou o acúmulo de um enorme passivo de procedimentos que se encontram em uma fila interminável para obterem a desejada solução dos seus litígios.

Além disso, é pertinente atentar-se para como a justiça e o acesso a ela passam a ser requisito básico para a efetivação da cidadania, caracterizando na sociedade atual não somente uma pretensão da população no exercício de sua cidadania, mas também uma complicada temática na seara jurídica diante da estrutura do Estado na solução dos conflitos perante a sociedade (MARASCA, 2007). Objeto do primeiro capítulo deste trabalho.

Como assunto do segundo capítulo, será abordado o incentivo a autocomposição de conflitos é uma ótima alternativa para desafogar o excesso de processos acumulados nos arquivos das varas. Propiciar que as partes litigantes tenham um espaço de discussão extrajudicial na busca de um acordo, antes mesmo de se ajuizar uma ação, se torna uma prática louvável visando o redirecionamento de casos para os centros de conciliação e mediação, retirando boa parte dos conflitos do caminho do ajuizamento processual e resolvendo a disputa em um tempo menor de forma mais informal (MARASCA, 2007).

Já no terceiro capítulo encontramos o problema diante do panorama de isolamento social decorrente da pandemia de Covid-19 que não permite mais as pessoas se dirigirem aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) para resolverem seus litígios, sendo necessário discutir como seria possível solucionar novos casos, além dos que já existem, de forma a não prejudicar as partes envolvidas.

É sabido que o avanço na tecnologia traz soluções para problemas antigos e recentes da sociedade. E a vantagem da tecnologia é que esta pode ser aplicada em qualquer lugar, renovando todo um conhecimento e traçando novos rumos ao que antes se achava estagnado.

Logo, demonstra-se a possibilidade de utilizar a tecnologia com um novo caminho a ser percorrido, permitindo novamente o exercício do acesso à justiça que antes se encontrava ameaçado (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Dentro deste contexto, tem-se a questão do acesso à justiça uma das discussões mais relevantes nos últimos tempos. Questão que nasce desde o próprio significado de acesso à justiça como em relação aos meios para sua obtenção e os obstáculos enfrentados dentro do cenário de pandemia para seu real exercício nesse tipo de situação diversa (MARASCA, 2007).

2 MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA

É inevitável que conflitos de interesses não estejam presentes dentro da convivência entre as pessoas em sociedade. Por todo desenvolvimento da humanidade, foram surgindo diversas formas de solução de conflitos, mas somente após o Poder judiciário se tornar mais estruturado, foi possível se chegar aos meios de resolução mais eficientes para cada demanda.

Neste sentido, Laura Nader (apud ARBIX, p.23, 2015) possui o entendimento de que “o acesso à justiça, em sentido amplo, é visto há tempos como uma necessidade em sociedades democráticas. Sem ele, pequenas injustiças minam as relações sociais e incentivam práticas socialmente indesejadas”. Ou seja, é necessário que sejam apontados os problemas do mecanismo, para possibilitar a superação das dificuldades ao acesso à justiça, buscando a concretização do devido processo legal (ARBIX, 2015).

Sabe-se que a expressão acesso à justiça é atualmente interpretada em muitas democracias constitucionais como a concretização de uma ordem jurídica justa (WATANABE apud ARBIX, p.23, 2015) com o significado de que

Os cidadãos têm o direito de serem ouvidos e atendidos, não somente em situação de controvérsias, mas também em problemas jurídicos que impeçam o pleno exercício da cidadania, como nas dificuldades para a obtenção de seus documentos ou de seus familiares ou os relativos a seus bens. O acesso à justiça, nesta dimensão atualizada, abrange não apenas a esfera judicial, mas também a extrajudicial. Instituições como [...] as Câmaras de Mediação, desde que bem organizadas e com funcionamento correto, asseguram o acesso à justiça aos cidadãos nessa concepção mais ampla.

Isso indica que a gestão da justiça estatal deve olhar não somente à pacificação social, mas também às garantias de respeito aos direitos constitucionais processuais nos instrumentos judiciais de resolução de disputas. Dessa forma, o devido processo legal é visto como o aspecto de encontro de todos os princípios processuais, síntese e objetivo final das atribuições constitucionais associadas com o acesso à justiça (DINAMARCO apud ARBIX, p.23, 2015).

A dificuldade no acesso à justiça pode se dar também por conta de um sistema de resolução de conflitos muito complexo. Tais sistemas que envolvem diversos elementos e admitem numerosos recursos, necessitam de uma gestão de informações realizada por profissionais capacitados e de prazos mais longos até a resolução do conflito. Em inúmeras jurisdições exige-se a tentativa de conciliação ou mediação entre as partes antes que estas

submetam o litígio ao judiciário, com o objetivo de que disputas menos complexas encontrem solução mais rapidamente (ARBIX, 2015).

Com isso, entende-se que para o acesso à justiça, os possíveis usuários dos mecanismos de resolução de conflitos, enfrentarão pelo menos

Três [...] obstáculos cruciais a serem resolvidos: os custos, principalmente em países com alta litigiosidade, as percepções sobre justiça procedimental e aquelas sobre a justiça dos resultados. Tais elementos compõem o quadro de análise sobre acesso à justiça enxergado pelas partes interessadas em dirimir um conflito (ARBIX, p.25, 2015).

Por conta da divergência no entendimento sobre o significado de acesso à justiça, esta acaba sendo discutidas em vários sentidos e, segundo Rodrigues (apud MARASCA, p.38, 2007), possui dois significados, onde

O primeiro, atribuído ao significante justiça o mesmo sentido e conteúdo que o de Poder Judiciário, torna sinônimas as expressões acesso à justiça e acesso ao Judiciário; o segundo, partindo de uma visão axiológica da expressão justiça, compreende o acesso a ela como o acesso a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano. Esse último, por ser mais amplo, engloba no seu significado o primeiro.

Já, para Cappelletti (apud MARASCA, p.39, 2007), o significado de acesso à justiça

É reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico. A primeira é que o sistema deve ser igualmente acessível a todos, ou seja, visa a garantir um princípio básico do Estado Democrático de Direito, qual seja, a isonomia, pelo qual nosso sistema jurídico deve proporcionar o acesso à Justiça de maneira igualitária, garantindo justiça social à sociedade como um todo.

Silva (apud MARASCA, p.39, 2007) afirma que o princípio do acesso à justiça de forma igualitária “só será respeitado no sentido atual, se o juiz perquirir a ideia de igualdade real, que busca realizar a igualização dos desiguais em consonância com o postulado da justiça concreta, não simplesmente da justiça formal”. Além disso, o sistema jurídico deve propiciar resoluções que sejam condizentes com os princípios de justiça estabelecidos socialmente (MARASCA, 2007).

Para que o sistema jurídico seja considerado realmente acessível de forma igualitária aos que o buscam, é indispensável que “esta questão seja encarada de forma multidisciplinar, pois a solução do problema foge ao âmbito exclusivo do direito” (MARASCA, p.39, 2007).

Neste sentido, segundo Cappelletti (apud MARASCA, p.39, 2007),

Os processualistas precisam ampliar seus horizontes de análise, buscando apoio em outras áreas como a Sociologia, a política, a Psicologia, a Economia, dentre outros, pois o acesso à Justiça é considerado o ponto central da moderna processualística e

seu estudo, pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna processualística.

Entende-se, então, que o sistema adequado de acesso à justiça deve representar “mais do que o ingresso no processo e o acesso aos meios que ele oferece. O acesso à justiça é o problema ligado à abertura de vias de acesso ao processo, tanto para a postulação de provimentos como para resistência” (DINAMARCO apud MARASCA, p.39, 2007).

Em consonância a este entendimento, Watanabe (apud ALMEIDA; FUJITA, 2019) estabelece que “a problemática do acesso à justiça não pode ser estudada nos acanhados limites dos órgãos judiciais já existentes. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa”.

Com ênfase a esse pensamento, se faz importante perceber que o acesso à justiça deve ser visto como condição fundamental em um sistema jurídico atual, igualitário e justo com o objetivo de garantir e não somente consagrar direitos (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Cappelletti (apud MARASCA, p.42, 2007) entende, ainda, que o primeiro problema encontrado como barreira ao eficaz acesso à justiça seria a insuficiência dos recursos econômicos que é a realidade da maior parte da população possuem dificuldade em bancar com os gastos das demandas judiciais, onde

Causas que envolvem somas relativamente pequenas são mais prejudicadas pela barreira dos custos. Se o litígio tiver de ser decidido por processos judiciários formais, os custos podem exceder o montante da controvérsia, ou, se isso não acontecer, podem consumir o conteúdo do pedido a ponto de tornar-se a demanda uma futilidade.

Além disso, outra barreira econômica ao acesso à justiça seria a demora no trâmite dos processos. É comum, não só no Brasil, que os processos levem em torno de três anos, ou mais, para receberem decisões, a consequência disso é o aumento das despesas processuais direcionadas as partes. As frequentes prorrogações dos atos processuais por conta da ineficácia dos órgãos jurisdicionais também afetam diretamente o andamento dos processos (MARASCA, 2007).

De acordo com Figueira Júnior (apud MARASCA, p.46, 2007), os motivos que retardam o trâmite dos processos são “a) o desajuste da legislação processual e da organização judiciária à realidade social; b) o número elevado e sempre crescente de causas em desproporção assustadora com o quadro funcional dos organismos da justiça”.

A barreira social também dificulta o acesso à justiça. Seguindo este entendimento Santos (apud MARASCA, p. 44, 2007) define que:

A discriminação social no acesso à justiça é um fenômeno muito mais complexo do que à primeira vista pode aparecer, já que, para além das condicionantes econômicas, sempre mais óbvias, envolve condicionantes sociais e culturais resultantes de processos de socialização e de interiorização de valores dominantes muito difíceis de transformar.

O aspecto psicológico também pode ser visto como limitador do acesso à justiça. Segundo Cappelletti (apud MARASCA, p.46 2007) com

Procedimentos complicados, formalismo, ambientes que intimidam, como o dos tribunais, juízes e advogados, figuras tidas como opressoras, fazem com que o litigante se sinta perdido, um prisioneiro num mundo estranho.

O fator cultural também deve ser visto como limitador do acesso à justiça. Provocar o Judiciário afim de buscar a defesa de certo direito, é encarado como “coisa de rico”, por conta da falta de informação àqueles mais distantes do entendimento real sobre seu acesso à justiça (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

O impedimento cultural ao acesso à justiça se, ainda, dá pelo desconhecimento dos direitos e garantias previstas no ordenamento jurídico, se tronando um certo equívoco a afirmação do princípio de que ninguém poderá alegar desconhecimento da lei, principalmente no caso do Brasil, onde o número de indivíduos sem acesso à informação e a escolaridade é uma grande realidade. Ou seja, uma vez que estes indivíduos não possuem conhecimento dos seus direitos, não poderão exigí-los (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Ainda nesse entendimento, Cesar (apud MARASCA, p. 44, 2007) define que “quanto menor o poder aquisitivo do cidadão, menor o seu conhecimento acerca de seus direitos e menor a sua capacidade de identificar um direito violado e passível de reparação judicial”.

Além do mais, a estrutura educacional e os meios de comunicação social desempenham uma função essencial quanto aos conhecimentos de acesso à justiça. Primeiramente, deve-se elucidar quais são os direitos fundamentais tanto da própria pessoa quanto da coletividade, além de demonstrar os mecanismos jurídicos que devem ser reivindicados para, assim, alcançar a proteção dos respectivos direitos. Por conseguinte, se faz necessário incentivar a busca da efetivação dos direitos, através de uma melhor instrução sobre os princípios cidadãos, abrangendo o entendimento sobre a ideia fundamental quanto aos direitos inerentes às pessoas, além de demonstrar as formas alternativas de resolução de conflitos (MARASCA, 2007).

A educação sobre o direito poderia ser adotada pelos órgãos do poder Judiciário, difundindo esclarecimentos à sociedade, pois, como dito anteriormente, o cidadão somente poderá exigir seus direitos se este os conhecer, para que possa proteger e garantir o

cumprimento da legislação, onde esta função seria de competência dos tribunais. Dessa forma, a democratização da justiça deve ocorrer através do ensino e da cultura, além de popularizar estas questões por meio de uma linguagem acessível, para que possa haver essa troca de conhecimento e informações (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Embora as mudanças nestes aspectos estejam sendo feitas não só no Brasil, mas no mundo, a longa espera por decisões judiciais ainda é muito presente e ocasiona certos prejuízos às partes. Marasca (p.47, 2007) define que:

A consciência da sociedade nos dias atuais passa a exigir a celeridade nos feitos; que os tribunais nacionais assegurem o acesso à Justiça, por meio da modernização do processo e de procedimentos operacionais e processuais, objetivando atender aos anseios sociais de uma Justiça imparcial e justa para todos.

Completando ainda que o:

[...] acesso à Justiça significa o acesso a uma Justiça que seja realmente eficaz e acessível a todos os cidadãos, independentemente de classe social, que dê resposta às demandas dentro de um prazo razoável e proporcione aos beneficiários a concreta satisfação de seus direitos, alcançando assim a justiça social tão desejada por nossas sociedades modernas (MARASCA, p.40, 2007).

Em consonância com este raciocínio, Mauro Cappelletti (p.31, 1988) traz seu entendimento quanto as três ondas do acesso à justiça, quais sejam: a primeira onda focada na assistência judiciária gratuita, em que àqueles que não possuem condições para contratar advogados e arcar com os custos processuais, deverá ser proporcionado pelo Estado o acesso a demanda jurisdicional de maneira gratuita. A segunda onda trata da representatividade nos direitos difusos e coletivos. Em outras palavras, quando uma mesma demanda estiver relacionada com direitos de vários indivíduos, estes poderão ser representados. Já na terceira onda, o autor observa que o acesso à justiça deve ter um novo enfoque, para que seja visto além de um simples acesso ao judiciário, mas sim, como forma de se propor melhores formas de se resolver os conflitos, buscando-se os meios adequados, tais como os autocompositivos, constituídos pela mediação e conciliação, sendo formas alternativas de conseguir o acesso à justiça.

Assim, o incentivo a aplicação dos meios adequados de solução de conflito para dirimir os litígios cotidianos se mostra como a melhor saída para se resolver e garantir que todos, sendo de classes mais humildes ou não, conseguirem alcançar a efetivação dos seus direitos como cidadãos.

2.1 O acesso à justiça no Brasil

O acesso à justiça no Brasil ainda encontra certas dificuldades em sua real efetivação. A Constituição Federal de 1988 atribuiu ao cidadão diversos direitos e garantias de modo a efetivar o exercício da cidadania no país. O conceito de acesso à justiça se caracteriza quando o Estado e a sociedade, em parceria, comprometem-se a resolver litígios por meio de diversos mecanismos de resolução de conflitos e não exclusivamente pela via dos tribunais. O acesso à justiça passa a ser entendido como um conjunto de meios colocados à disposição da sociedade para a solução de litígios, que devem ser escolhidos por critérios de adequação, reservando-se a jurisdição à condição de última ratio desse sistema (MARASCA, 2007).

O conceito de acesso à justiça não pode ser diminuído apenas como acesso ao Poder Judiciário, mas sim, na garantia de que este estará acessível para a defesa de todo e qualquer direito que possa ser violado. A simples garantia formal não é suficiente na defesa dos direitos e o acesso aos tribunais, é necessária uma garantia material desses direitos a todos os cidadãos, sem distinções (MARASCA, 2007).

Dito isto, sabemos que é considerado direito fundamental o acesso à justiça, previsto no artigo 5º, XXXI, da Constituição Federal, prevendo que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.” Diante da interpretação do texto constitucional, é simples entender que todas as modalidades de conflitos caracterizados por uma pretensão de defesa de direitos, deverá ser necessariamente direcionada ao Poder Judiciário para que este informe seu parecer sobre a demanda (ALMEIDA; FUJITA, 2019). Ou seja, a função do judiciário “não se trata apenas de possibilitar o acesso à justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa.” (WATANABE apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Da mesma maneira que:

[...] o acesso à Justiça não deve ser resumido ao singelo acesso ao Poder Judiciário, mas, sim, refletido na garantia universal de que a solução dos conflitos seja acessível a todos os cidadãos, independentemente de classe social, dando respostas às demandas em tempo razoável e proporcionando aos interessados a justiça social (MARASCA apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Entretanto, a grande demanda de processos que prejudica o Poder Judiciário é um fato incontestável, ainda sendo uma questão muito presente, o qual, ainda, está se estruturando para fazer suas análises dos casos de maneira mais eficaz e rápida. Inexistindo a intenção de afastar a eficiência e competência do Poder Judiciário Brasileiro, diante da sua atual realidade, percebe-se que este não possui condições de empregar mais tempo em alguns casos que já se tornaram corriqueiros, deixando de analisar o caso concreto para julgar de forma padronizada

certos tipos de demanda consideradas como recorrentes, atitude que pode trazer lesões aos direitos das partes envolvidas no litígio (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Como dito anteriormente, por muito tempo o Poder Judiciário foi considerado o detentor exclusivo pela apreciação da maioria dos conflitos de interesses decorrentes das várias modalidades de relações jurídicas. O fato é que a grande carga das demandas sobrecarregou a máquina estatal. Por conseguinte, as resoluções de conflitos não foram mais realizadas de maneira célere e eficaz (JUNIOR apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Diante da sobrecarga de demandas, o Poder Judiciário brasileiro começou a buscar novos métodos para trazer de volta a celeridade na resolução de conflitos, definindo políticas públicas que incentivassem a mediação e a conciliação e, ainda, buscando a virtualização do Poder Judiciário (LIMA apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

O crescente desenvolvimento tecnológico facilitou o surgimento de novos meios de solução online de conflitos, tendo como propósito diminuir a demanda estatal solucionando causas de menor complexidade que não precisassem ser submetidos a apreciação judiciária, evitando que uma grande quantidade de conflitos fossem encaminhados exclusivamente ao Poder Judiciário, aumentando ainda mais a quantidade de processos que poderiam ser resolvidos por via extrajudicial, ou seja, incentivar a composição de conciliação em fase pré-processual é vista como uma expressiva contribuição na redução dessa demanda (ANDRIGHI apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

É fato que o advento da tecnologia alterou a forma como as pessoas encaram o ambiente virtual. A resolução de litígios não poderia ficar atrás, pois o desenvolvimento tecnológico referente à transmissão de dados e de informação mudou definitivamente, não somente a forma como os indivíduos se relacionam, mas também alterou as relações jurídicas, criando um ambiente digital totalmente novo e com muitos recursos disponíveis. Essa postura trouxe às relações jurídicas consolidadas em meio digital uma nova perspectiva sobre o meio físico, fazendo surgir fontes de normativas que antes eram impensáveis, obrigando o Direito a atualizar seus conceitos clássicos (AMORIM, 2017).

De início tecnologia e Direito não se relacionaram de maneira harmoniosa, por conta das características distintas dos dois institutos. Enquanto a tecnologia estava sempre almejando mudança aos padrões seguidos em sociedade, o Direito possuía caráter conservador, preservando seus conceitos e princípios mais antigos. Entretanto, dada a necessidade de

aperfeiçoar o aparelhamento judiciário, a melhor alternativa foi a adequação do Direito às novas tecnologias (AMORIM, 2017).

2.2 Poder Judiciário e Sociedade da Informação.

O fato é que a sociedade chegou a um ponto em que a tecnologia e a informação se tornaram elementos indispensáveis na vida das pessoas. A transmissão de informações ganhou um novo significado a partir dos avanços tecnológicos, principalmente com a utilização da internet, trazendo inúmeras mudanças na forma em que a sociedade se comunica. É certo que essa evolução tecnológica ainda está acontecendo e ainda não se tem ideia dos seus limites. Logo, se faz necessário analisar e levar em consideração princípios que regem nossa sociedade e do mesmo modo se discutir sobre essa evolução, onde, através das novas tecnologias, a informação passou a ser elemento principal nos estudos sobre sociedade informacional (MEDEIROS, 2017).

A troca de informações se tornou indispensável para inúmeras áreas de conhecimento, inclusive no Direito, que precisou entender que a informação está presente em tudo, possuindo “[...] valor significativo para a sociedade, ocupando, assim, no âmbito legal, a qualidade de um bem jurídico” (MEDEIROS, p.37, 2017).

Como dito anteriormente, a informação se tornou elemento essencial para a sociedade e, segundo o entendimento de Heloísa Gomes Medeiros (p.41, 2017)

A informação é então o núcleo das teorias informacionais, cuja importância é reconhecida no desenvolvimento e uso das novas tecnologias de informação e comunicação e seu funcionamento em rede. Essas características proporcionam melhoramentos na comunicação, que passa a ocorrer de forma instantânea, ou seja, reduzindo o tempo e a distância no qual ela ocorre.

Neste mesmo sentido, Krishan Kumar (apud MEDEIROS, p.41, 2017) define que “é o caráter global da informação, o ‘espaço de fluxos’ que liga pessoas e lugares através do mundo por meio da Internet e da comunicação eletrônica, que lhe confere um poder decisivo”. Entretanto, para José de Oliveira Ascensão (apud MEDEIROS, p.41, 2017), a sociedade da informação, deveria ser entendida como uma sociedade da comunicação, pois, segundo o autor, está havendo uma revolução dos meios de comunicação em virtude da eficiente transmissão de informação, mas também acredita que nem tudo pode ser considerada como devida informação (MEDEIROS, 2017).

Com as atuais tecnologias, as possibilidades na geração, armazenamento e transmissão de informações tomou proporções impensáveis anteriormente. Tudo isso

necessitou de computadores mais modernos que pudessem acompanhar toda essa evolução e a utilização da internet foi crucial para dar conta do grande volume de dados que passaram a ser transmitidos por todo o globo (MEDEIROS, 2017).

Deve-se entender que a informação propriamente dita é encarada, na sociedade informacional, como:

[...] condição imaterial – natureza incorpórea e de bem público, caracterizada por ser um bem não-rival e não-exclusivo da informação, que possibilita que ela seja reproduzida e propagada livremente. A informação destaca-se ainda por ser ubíqua ou desterritorializada, e encontrar-se em todo e qualquer lugar e objeto. Desta forma, tem como corolário básico a liberdade, que é acentuada pelas novas tecnologias de informação e comunicação (MEDEIROS, p.77, 2017).

Conforme Pierre Levy (apud MEDEIROS, p.79, 2017):

Um mundo virtual, no sentido amplo, é um universo de possíveis, calculáveis a partir de um modelo digital. Ao interagir com o mundo virtual, os usuários o exploram e o atualizam simultaneamente. Quando as interações podem enriquecer ou modificar o modelo, o mundo virtual torna-se um vetor de inteligência e criação coletivas. Computadores e redes de computadores surgem, então, como a infraestrutura física do novo universo informacional da virtualidade. Quanto mais se disseminam, quanto maior sua potência de cálculo, capacidade de memória e de transmissão, mais os mundos virtuais irão multiplicar-se em quantidade e desenvolver-se em variedade.

O meio digital se tornou um novo instrumento para o desenvolvimento das relações sociais, onde as pessoas, através das conexões da rede mundial de computadores, expõem suas ideias, opiniões, valores e interesses, moldando seus comportamentos, com o objetivo de alcançar interações sociais com outros indivíduos que talvez compartilhem dos mesmos princípios e pensamentos. Porém, sempre que determinada ação realizada por um dos indivíduos que participa da relação social digital, poderá ser recebida de forma incompatível com os interesses de outro agente participante, fazendo surgir um possível conflito entre as partes (ENTELMAN apud MAILLART; SANTOS, p. 174, 2020).

Nas hipóteses do surgimento de um conflito, em que houver ameaça ou lesão de um direito por conta da ação realizada, os litigantes poderão levar o caso, da forma mais tradicional, ao âmbito judicial para ser julgado pelo Poder Judiciário. Em outras palavras, os litigantes encaminham o conflito para um terceiro, juiz, resolver e decidir através de uma sentença baseada na interpretação legal, quais dos conflitantes possui ou não amparo legal (MAILLART; SANTOS, 2020).

Esta prática reiterada de provocar o judiciário para resolver os conflitos fez surgir uma dependência por uma sentença que resolva e ponha fim ao litígio. Dito isso, é nítido perceber que esta cultura da sentença foi construída no Brasil através da “[...] crença social de

que a decisão adjudicada tomada por um ‘expert’ em leis (juiz) era a melhor forma patrocinada pelo Estado para dirimir os conflitos de interesses e pacificar a sociedade” (MAILLART; SANTOS, p. 174, 2020).

Watanabe (apud MAILLART; SANTOS, p. 174, 2020) em referência aos elementos que mantêm a cultura da sentença ainda em prática, além de ressaltar a falta de incentivo as resoluções de conflitos, destaca:

a) a prática dos juízes (Poder Judiciário) de preferir proferir sentenças ao invés de estimular as partes a compor consensualmente os conflitos; b) a mentalidade forjada nas Faculdades de Direito e na Academia em geral voltada para “[...] para a solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesse [...]”.

Esta cultura da sentença traz consigo a dependência dos indivíduos de sempre buscar uma decisão de terceiro imparcial para resolverem seus conflitos, tratando o Poder Judiciário como o único ente que poderia elucidar o caso, sem nem mesmo as partes tentarem dialogar entre si para se chegar a um acordo, gerando um enorme atraso nas resoluções dos casos. Com isso, se faz necessário refletir se o Poder Judiciário seria capaz de solucionar os conflitos jurídicos oriundos das relações em meio físico e digital, dando respostas céleres e efetivas estando inserido na sociedade de informação (MAILLART; SANTOS, 2020).

Neste contexto, Nalini (apud MAILLART; SANTOS, p. 175, 2020) define que:

[...] os atos de comunicação [do Poder Judiciário] não primam por rapidez e eficácia. O fluxo dos papéis e o ritmo do processo são de lentidão exasperante. Principalmente se considerando a imersão da sociedade mundial numa era de informação, em que a comunicação se dá de maneira instantânea, em qualquer parte do globo.

É fato que em algumas comarcas brasileiras existe a implementação do processo eletrônico, mas é nítida a diferença entre o tempo real e o andamento dos processos, demonstrando a dificuldade do judiciário em se adaptar à realidade contemporânea da sociedade (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Neste entendimento Faria (apud MAILLART; SANTOS, p. 176, 2020), destaca que:

Em termos de jurisdição, por exemplo, como [o poder judiciário] foi organizado para atuar dentro de limites territoriais precisos e no contexto de centralidade da atuação estatal, seu alcance tende a diminuir na mesma proporção em que as barreiras geográficas vão sendo superadas pela expansão da informática, das comunicações e dos transportes e os atores econômicos vão estabelecendo múltiplas redes de interação. Em termos organizacionais, o Judiciário foi estruturado para “administrar” os processos civil, penal e trabalhista, cujos prazos e ritos são incompatíveis com a multiplicidade de lógicas, ritmos e horizontes temporais presentes na economia globalizada. O tempo do processo judicial é o tempo diferido. O tempo da economia globalizada é real, isto é, o tempo da simultaneidade.

Como pode ser observado, os meios de acesso à justiça necessitam de renovação diante da atual sociedade de informação. Percebe-se que o judiciário não acompanhou de forma adequada o avanço da sociedade, deixando de satisfazer os anseios das pessoas que o procuram por conta da lacuna encontrada entre a tecnologia e a justiça, demonstrando a total falta de preparo para a situação (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

“Os problemas são abundantes, como a morosidade, altas custas processuais, sobrecarga, desaparecimento pessoal e material e burocratização do Judiciário” (SILVA apud MAILLART; SANTOS, p. 176, 2020). Tais problemas impossibilitam que o Poder Judiciário seja visto como o meio mais adequado para atender as necessidades diárias da sociedade de informação, pois não acompanha o frequente desenvolvimento da sociedade, bem como o advento de novos direitos, vez que não conta com a devida rapidez nas resoluções das controvérsias da atual sociedade (MAILLART; SANTOS, 2020).

O fato é que a sociedade tem avançado em uma velocidade maior que o direito consegue acompanhar, onde o sistema judiciário brasileiro, constituído de dogmas e burocracias, não cumpre seu papel de forma efetiva dentro da sociedade atual. Com o avanço da internet a maior parte da transmissão de informações passou a ser feita de forma virtual. Por conta disso, se torna pertinente repensar os meios aplicados para a administração dos conflitos a fim de garantir o acesso à justiça (MAILLART; SANTOS, 2020).

2.2.1 O aumento dos conflitos virtuais

O crescimento na utilização de tecnologias de comunicação e o fácil acesso às mais diversas informações através de vários aparelhos eletrônicos conectados à internet propiciou uma maior interação entre os usuários da rede mundial de computadores. Com essa interação facilitada com uma rapidez instantânea nas respostas, as ocorrências de conflitos digitais aumentaram progressivamente.

As causas destes conflitos são inúmeras, desde consumidores insatisfeitos com o produto ou serviço oferecidos virtualmente, até o cometimento de atos mais graves. Com isso, as pessoas passaram a se preocupar com o compartilhamento de seus dados, onde as redes sociais foram as maiores divulgadoras de informações passíveis de compartilhamento por qualquer indivíduo, que antes das definições de proteção aos dados na internet (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2019).

O crescimento do comércio virtual, como dito no exemplo acima, acaba por possibilitar maiores casos de conflitos. Neste sentido, Ethan Katsh e Janet Rifkin (apud ZANFERDINI; OLIVEIRA, p.5, 2019) afirmam que desta relação

[...] em que os padrões comerciais ainda não estão solidificados porque há novos comportamentos que muitas vezes diferem das práticas do comércio em espaços não virtuais, a tendência de surgirem conflitos é ainda maior.

Esta questão faz perceber que a aplicação dos métodos de Online Dispute Resolution, ou “ODR”, se constitui por ser a melhor e mais rápida saída para resolver não somente estes casos, mas diversos outros (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2019).

Outra questão que fez surgir muitos conflitos digitais seria o anonimato ou a falta de encontro real entre os usuários que se usam disto para praticar diversos atos. Por conta disso, os usuários acabam sendo mais agressivos, gerando ainda mais conflitos, por exemplo. Dito isto, nota-se que as possibilidades de surgimento de litígios ganham uma proporção enorme dentro do âmbito virtual, sendo nítido que os métodos tradicionais de solução destes litígios não conseguem acompanhar este grande volume de novas demandas (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2019).

Essa situação apenas se complica quando pensamos que grande parte dessas relações virtuais se dão além das fronteiras de um país, entre pessoas que não falam a mesma língua e que estão submetidas a governos com suas respectivas soberanias e diplomas legais, de forma que é inviável pensar em soluções tradicionais pelo Poder Judiciário (ZANFERDINI; OLIVEIRA, p.5, 2019).

É inevitável que esses conflitos digitais não ocorram. Dessa forma, o crescimento das relações sociais e das disputas não irá modificar toda uma sociedade em litigiosa. Entretanto, é necessário se buscar mecanismos que tragam resposta aos conflitos na mesma velocidade em que estes acontecem (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2019).

3 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E A TECNOLOGIA

A enorme demanda do sistema de justiça brasileiro não é novidade. A dificuldade ao acesso à justiça das pessoas que necessitam de resoluções dos seus litígios é um fato, pois a maioria dos casos são direcionados ao sistema de justiça, ocasionando insatisfação e falta de confiança das pessoas na eficiência da máquina judiciária que se encontra lotada de casos, propiciando cada vez mais a utilização dos meios adequados de solução de conflitos (CABRAL, 2012).

Os meios adequados de solução de conflitos ainda possibilitam a inclusão social, pelo fato de que as partes envolvidas no litígio são percebidas com mais atenção, pois nesse sistema as demandas são bem menores e mais simples de serem resolvidas, contribuindo para a democratização da justiça, permitindo ao cidadão o exercício de sua autonomia na resolução de conflitos. Esta valorização da cidadania e autonomia também são percebidos como benefícios trazidos pelos meios adequados de resolução de conflitos, como informa Luís Alberto Warat (apud CABRAL, 2012) que

O Direito da cidadania e a justiça cidadã são duas idéias novas que surgem no pensamento jurídico transmoderno como formas de humanização do Direito e da justiça, distanciando-se de uma concepção normativa de resolução dos conflitos, que burocratizou o estabelecimento de litígios e desumanizou seus operadores. Humanizar o Direito é reduzir a sua mínima expressão e poder normativo. [...] A tarefa de dar voz à cidadania, principalmente com relação a seus próprios conflitos, é algo que se pode começar a ascender, implementando programas de justiça cidadã, de juizados de cidadania, onde os indivíduos possam sair do silêncio, recuperar a voz.

Destaca-se, ainda, as vantagens dos meios adequados de solução de conflitos quanto a celeridade, a informalidade e o menor custo, tratando com mais cuidado os interesses das pessoas tentando encontrar a melhor solução para ambos os lados. Dessa forma,

Enquanto os meios alternativos de resolução de conflitos (mediação, conciliação, arbitragem, avaliação neutra de terceiro e suas combinações) revelam atributos atraentes – informalidade, celeridade, confidencialidade, perfil prospectivo, tendencial adesão à decisão alcançada -, já o comando judicial, mormente o condenatório, resente-se de deficiências que o vão desprestigiando aos olhos da população: perfil retrospectivo, reportado a acontecimentos pretéritos, não raro irreversíveis; lentidão, em virtude mesmo do excesso da demanda e do formalismo procedimental; imprevisibilidade, assim quanto à duração do processo como quanto ao seu desfecho final; onerosidade, que desequilibra o custo-benefício (MANCUSO apud CABRAL, 2012).

Importante frisar que a nomenclatura “Meios Alternativos de Solução de Conflitos”, começou a ser modificada para “Meios Adequados de Solução de Conflitos”, ou “MASC”. Embora o primeiro termo ainda esteja sendo utilizado, a doutrina moderna passou a adotar a nova nomenclatura, pois os referidos métodos não estão sendo mais considerados como “alternativos”, vez que, começaram a fazer parte da categoria de formas “essenciais” de solução de conflitos (ARBIX, 2015).

Além disso, a aplicação desses meios adequados de solução de conflitos mostra-se como condição ao funcionamento apropriado do Poder Judiciário, apresentando resultados mais rápidos, com o auxílio de um terceiro neutro que pode ajudar a se chegar a um acordo antes do início de um processo judicial. Nesse sentido, Eugênio Facchini Neto (apud CABRAL, 2012) define que

[...] a ADR deveria ser incentivada porque é uma maneira mais eficiente de solução das disputas, de menor custo e muito mais rápida. O segundo argumento, "qualitativo", parte de uma abordagem segundo a qual a ADR possibilita uma maior participação das partes no desenvolvimento do processo e permite a elas um maior controle sobre o resultado do processo, afinal, são elas que definem esse resultado. Além disso, sustenta-se que a ADR oferece uma maior possibilidade de reconciliação entre as partes, garantindo uma melhor comunicação entre elas, aumentando assim a probabilidade de manutenção ou recuperação das relações interpessoais.

Ademais, de acordo com Petrônio Calmon (apud CABRAL, 2012), quando se utiliza os meios virtuais observa-se a diminuição de custos acerca do processo, redução de tempo bem como na inflação processual. Ou seja, utilizar tais meios para resolução de conflitos traz inúmeras vantagens para as partes envolvidas, proporcionando à sociedade alternativas para a solução dos conflitos além da via judicial, alternativas de solução adequadas a cada caso, racionalizando a distribuição de justiça, aumentando a participação da comunidade na solução dos conflitos e, assim, facilitando o acesso à justiça e demonstrando a mais adequada informação do cidadão sobre os próprios direitos e sua orientação jurídica (CABRAL, 2012).

Quanto aos meios adequados autocompositivos, a doutrina os entende como forma de justiça conciliatória, podendo constituir a melhor escolha, os conflitos de vizinhança, de família e demais conflitos que ocorrem corriqueiramente em sociedade. Além disso, quando se observa na óptica dos “pequenos casos” tais meios podem ser utilizados para a redução dos casos, auxiliando na abundante demanda por justiça (CABRAL, 2012).

Os meios adequados de resolução de conflitos, como dito, em especial os autocompositivos, conciliação e mediação, além de ampliarem o acesso à justiça, levando à população a possibilidade de resolução de conflitos de modo rápido, sem burocracia, seguro e com baixo custo, podem revelar-se como o método mais indicado na solução de determinados conflitos. Deve-se disseminar e incentivar sua utilização (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

O desenvolvimento de uma política pública é um fator recomendável, oferecendo informação à população sobre esses temas e também possibilitando a resolução de conflitos por meios autocompositivos, colocando os tribunais como última opção. A Justiça e o acesso a ela passam a ser postulado básico para a materialização da cidadania, representando na atualidade não apenas um anseio da população no exercício de sua cidadania, mas também a mais complexa temática no mundo jurídico ante a incapacidade estrutural e material do Estado na composição dos conflitos perante a sociedade (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

De maneira a evitar uma sobrecarga do Poder Judiciário, novos modelos de resolução surgiram buscando, justamente, aliar a tecnologia e a celeridade visando a diminuição de um passivo judicial. Neste sentido, as ferramentas de soluções digitais de litígios ganham cada vez mais espaço nos negócios jurídicos, em diversas formas, diante de sua particularidade em relação aos métodos tradicionais (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

O crescimento na utilização das inovações tecnológicas no compartilhamento de informação e comunicação trouxeram enormes mudanças na forma em que a Justiça é encarada e como as normas jurídicas seriam aplicadas em meio virtual. A internet modificou completamente a forma como os indivíduos encaram as relações jurídicas, ultrapassando fronteiras físicas e territoriais. Por consequência, o meio mais apropriado para decidir os litígios provenientes dessas relações, seria justamente a utilização dos mesmos recursos tecnológicos disponíveis na internet (AMORIM, 2017).

Esta nova possibilidade de gerir conflitos pode ser utilizado para dirimir conflitos que possuam origem online ou fora do ambiente digital, eliminando o ajuizamento de potenciais demandas judiciais, antes da composição do processo, economizando a máquina estatal, promovendo a celeridade aos interessados (LIMA apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Dessa forma, entende-se que:

Cada nova tecnologia tem o potencial de criar novos problemas e novas formas de solucionar os conflitos. A tecnologia tem transformado a forma como as pessoas se comunicam. [...] As inovações mudam aspectos sociais das pessoas, assim como as maneiras como alguns conflitos são abordados (ECKSCHMIDT apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

O aumento da popularização das tecnologias de comunicação e informação proporcionaram o alcance a novas ferramentas para a resolução dos conflitos das relações jurídicas. Com isso, deu início ao entendimento de que a resolução extrajudicial de litígios seja ela feita por meio da arbitragem, da conciliação ou da mediação não está necessariamente presa aos meios físicos de resolução de conflitos (AMORIM, 2017).

3.1 Online Dispute Resolution e o Poder Judiciário

Por conta do crescente desenvolvimento tecnológico em sociedade, torna suscetível que inúmeras plataformas e institutos de solução de conflitos venham a surgir, restando apenas que a sociedade esteja organizada e consciente para aceitar e utilizar as facilidade e inovações que são trazidos por essas novas tecnologias e, por consequência, desafogar o Poder Judiciário

de algumas demandas, permitindo um melhor julgamento das lides que são encaminhadas a sua competência (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

De acordo com Nalini (apud MAILLART; SANTOS, p. 175, 2020)

[...] os atos de comunicação [do Poder Judiciário] não primam por rapidez e eficácia. O fluxo dos papéis e o ritmo do processo são de lentidão exasperante. Principalmente se considerando a imersão da sociedade mundial numa era de informação, em que a comunicação se dá de maneira instantânea, em qualquer parte do globo.

Em outras palavras, o tempo necessário para que um processo tenha solução é muito lento e não consegue acompanhar as trocas de informações e comunicações na sociedade atual, que também pode ser chamada de sociedade de informação, onde, em tempos curtíssimos, são realizadas inúmeras transações e trocas de informações mundo a fora (MAILLART; SANTOS, 2020).

É certo que o Poder Judiciário brasileiro abriu espaço à negociação, conciliação e mediação com o objetivo de rapidez nas soluções, economia e eficácia nos processos. Possuindo garantia legal prevista pelo CNJ na Resolução n°125 (FILPO, 2016).

Neste sentido, entende-se que:

Seria mais vantajosa que a tradicional via judiciária-estatal, em que os conflitos de natureza cível se transformam em processos para serem julgados/decididos pelos magistrados. Todo um movimento de incorporação dos métodos consensuais no âmbito do Poder Judiciário foi promovido no Brasil, na última década, pelas próprias autoridades Judiciárias. Isso chama a atenção porque se trata de deixar um pouco de lado a primazia do processo judicial, com seus ritos característicos, para dar espaço a novas metodologias que, até então, tinham pouco ou nenhum lugar dentro do fórum (AGUIAR apud FILPO, p.190, 2016).

Em consonância com este pensamento, Calmon (apud FILPO, p.190, 2016) define que:

As opções legislativas e institucionais, que vêm estimulando, no Brasil, a utilização de mecanismos para a obtenção da autocomposição, representam uma contribuição para crescimento e mudança social, para vencer a crise da justiça e consolidar um sistema de efetiva resolução dos conflitos. Essa afirmativa condensa as expectativas geradas em torno de formas consensuais de solução de conflitos e sua regulamentação no Brasil.

O fato é que a aplicação dos métodos autocompositivos enfrentam dificuldades. Um destes obstáculos é a tradição jurídica brasileira, de se acreditar que a solução dos litígios seria competência exclusiva do juiz (NICÁCIO apud FILPO, 2016).

Dessa forma, nota-se que:

[...] uma mudança de mentalidade seria necessária, tanto pelas partes, quanto pelos operadores do direito, que deverão estar prontos para estabelecer os métodos consensuais como modelo proficiente de justiça. A autora admite, porém, com base em sua experiência, que alguns juízes, ao encontrarem óbices ao consenso, buscam removê-los fazendo prognósticos ameaçadores. Essa situação compromete negativamente a credibilidade do Poder Judiciário e gera desconfiças em relação à utilidade e à vantagem de se valer dos meios consensuais (TARTUCE apud FILPO, p.191, 2016).

A evolução tecnológica originou as chamadas “ODR’s” (Online Dispute Resolution) que significa Resolução de Disputa Online, sendo meios de resolução de conflitos baseados na tecnologia, facilitando de forma eficiente o acesso à justiça, ampliando e democratizando a adoção dos Meios Adequados de Solução de Conflitos, “MASC” (ALMEIDA; FUJITA, 2019). A origem do “ODR” está extremamente vinculada ao desenvolvimento dos meios de Alternative Dispute Resolution ou somente “ADR”. O fato é que este novo espaço estabelecido pelo uso da internet invocava um grande leque de possibilidades, dentro de um ambiente controlado de fácil acesso a todos (AMORIM, 2017).

Neste contexto vale reforçar que:

Os modos de Resolução Online de Litígios (Online Dispute Resolution - ODR) consistem, portanto, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito “físico”. Nesse sentido, ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução Online Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como, por exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito. [...] Sob uma perspectiva mais pragmática, os sistemas informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito, nos casos da mediação e da arbitragem online (AMORIM, 2017, p. 515).

Em outras palavras, a ODR é um meio diverso de solução de conflitos, que ainda respeita os princípios do Direito e do devido processo, se utilizando da tecnologia para, em um menor tempo e sem grande burocracia, alcançar, provavelmente, o mesmo resultado de uma composição conservadora que levaria o dobro do tempo (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

A economia também é um fator muito relevante, trazendo ainda mais vantagens para a aplicação das “ODR’s”, pois seguir esse modelo significa um menor custo em comparação às soluções tradicionais conflitos realizados presencialmente, por possuírem caráter mais informal, proporcionando uma facilidade ao acesso do usuário, não tendo que se deslocar até o centro de conciliação e mediação. Por consequência, essa medida traz consigo maiores benefícios para o Poder Judiciário, pois diminuem ou até poderiam eliminar o grande

número de processos ajuizados, antes que surjam, diminuindo os custos e o tempo que os tribunais gastam para resolver os conflitos (CORTÉS apud DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020). Além disso, essa comunicação remota realizada de forma online, possui benefícios como uma antecipada preparação para a elaboração da melhor resposta e uma análise mais aprofundada durante a comunicação (KATSH apud DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Ao contrário das partes se reunirem em lugar físico para dirimir um conflito, como seria feito em uma composição tradicional, o procedimento da ODR permite as pessoas se valerem da tecnologia, até mesmo utilizando seus “smartphones”, para discutirem seus litígios e assim encontrar o melhor acordo em salas virtuais, resolvendo a situação de forma mais rápida, prática e econômica, com a vantagem do acordo ter sido firmado e cumprido de forma voluntária amigável (ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Apesar do conceito de “ODR” ainda estar em formação no Brasil, este se encontra em rápido avanço social por conta das recentes inovações tecnológicas, pois identifica-se a “ODR” como uma eficiente ferramenta de enorme potencial de renovação e modificação dos tradicionais meios de resolução de conflitos dentro e fora do Poder Judiciário (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Dito isso, deve-se entender que a “ODR” não veio para substituir os canais tradicionais de resolução, mas sim para atuarem como condutores oferecendo às partes componentes do litígio um ambiente ausente em mecanismos convencionais de solução de conflitos tornando o procedimento mais simplificado (ARBIX apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

Dessa forma, percebe-se a importância do incentivo à resolução de disputas online, pois esta traz inúmeras vantagens para aqueles que a utilizam, uma vez que a sociedade atual, cada vez mais virtual, se propõe a criar soluções preventivas e rápidas que preservem o meio digital, evitando que os conflitos de interesse habituais que ocorrem a todo momento sejam direcionados à máquina judiciária, a qual já possui uma enorme demanda de processos além dos enormes gastos e do grande lapso temporal para se alcançar uma solução efetiva para as partes componentes da relação jurídica em disputa (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Estas soluções devem ser observadas como um novo caminho a ser percorrido para solucionar os conflitos que de alguma forma sofrem impedimentos para serem resolvidos

através dos mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias, com se configura a situação de pandemia que o mundo está passando neste momento. Sendo os meios adequados de resolução de conflito, como audiências de conciliação realizadas de forma virtual, por exemplo, e os “ODR’s” a solução encontrada, devendo ser amplamente utilizada, confirmando ainda mais a necessidade da aplicação mais efetiva dos meios adequados de resolução de conflitos, não somente no contexto da pandemia, mas que a tendência de sua utilização perdue após o reestabelecimento da saúde mundial (ARBIX apud ALMEIDA; FUJITA, 2019).

É sabido que a utilização de tecnologia para resolução de conflitos no segmento jurídico já estava em aplicação, mesmo que de forma mais lenta. Contudo, por conta do surgimento da pandemia do Covid-19 se fez necessário a tomada emergencial do distanciamento social, onde os profissionais da área do Direito precisaram buscar soluções para que o andamento dos processos não sofresse uma abrupta parada, apesar de já existir um congestionamento de ações, antes mesmo do advento da pandemia (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

A utilização dos meios eletrônicos, “ODR’s”, para solucionar disputas não é um conceito novo, sendo que já possui uma longa utilização pelo e-commerce. No Brasil, plataformas baseadas em inteligência artificial e tecnologias como “machine learning” propiciam aos participantes opções para tomadas de decisão e solução adequada de um conflito. Assim como está sendo realizadas videoconferência como recurso de resolução em controvérsias como a mediação e a conciliação (PINHEIRO, 2020).

Faria (apud MAILLART; SANTOS, p. 175, 2020)

Em termos de jurisdição, por exemplo, como [o poder judiciário] foi organizado para atuar dentro de limites territoriais precisos e no contexto de centralidade da atuação estatal, seu alcance tende a diminuir na mesma proporção em que as barreiras geográficas vão sendo superadas pela expansão da informática, das comunicações e dos transportes e os atores econômicos vão estabelecendo múltiplas redes de interação.

E acrescenta ainda que:

Em termos organizacionais, o Judiciário foi estruturado para “administrar” os processos civil, penal e trabalhista, cujos prazos e ritos são incompatíveis com a multiplicidade de lógicas, ritmos e horizontes temporais presentes na economia globalizada. O tempo do processo judicial é o tempo diferido. O tempo da economia globalizada é real, isto é, o tempo da simultaneidade (FARIA apud MAILLART; SANTOS, p. 175, 2020)

Para complementar o pensamento sobre os métodos digitais de conflitos, Cortés (apud LIMA; FEITOSA, p. 63, 2016) define que:

Os métodos de solução de conflitos podem ser complementados pelas TICs. Refere-se a este processo como ODR, quando ele ocorre majoritariamente online. Isto pode incluir a proposição do procedimento, o agendamento neutro da sessão, os processos de produção de provas, as oitivas, discussões e mesmo a entrega de decisão vinculante. A ODR é simplesmente um meio diferente de se solucionar conflitos, do início ao fim, enquanto ainda respeitando os princípios do devido processo.

Mais uma vez, a aplicação da tecnologia nas repostas aos conflitos se mostra necessária, pois é a partir da sua utilização que se torna possível o alcance ao efetivo acesso à justiça mesmo em tempos tão diversos, como é o atual panorama mundial quanto a Covid-19 (MAILLART; SANTOS, 2020).

4 RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS NO CENÁRIO DA PANDEMIA DE COVID-19

O atual panorama de pandemia mundial de Covid-19 afetou setores como economia, saúde, educação, dentre outros. Como toda crise traz em si uma oportunidade, o momento é o mais adequado para refletirmos acerca da disponibilização das plataformas de resolução de conflitos online. O Sistema de Justiça no Brasil, como pode-se imaginar, não ficou imune, necessitando que este adotasse novas formas de manter em funcionamento a máquina judiciária. Os tribunais estão sendo obrigados a permanecer fechados durante o período da quarentena, inviabilizando a realização dos procedimentos habituais de solução de conflitos, sendo eles judiciais ou extrajudiciais, tradicionalmente realizados de forma presencial (PINHEIRO, 2020).

Entretanto, os arquivos de conflitos já existentes no judiciário continuam necessitando de solução, além dos novos litígios que são encaminhados diariamente aos tribunais que foram impedidos de apreciação pelo plantão judicial. Com isso, recorrer a tecnologia se tornou inevitável e a única forma para trazer de volta a aproximação, mesmo que de maneira virtual (PINHEIRO, 2020).

Com o passar do tempo o uso da tecnologia nos procedimentos de mediação, conciliação, negociação e arbitragem, bem como no próprio Judiciário trouxeram uma maior confiança das partes litigantes no uso da tecnologia em favor da resolução dos seus conflitos. Confiança essa que recebeu ainda mais força justamente nesse momento em que a humanidade está enfrentando uma enorme pandemia, sendo a utilização da tecnologia disponível a melhor solução para ser possível a resolução dos conflitos (PINHEIRO, 2020).

Embora a evolução do processo eletrônico no Brasil seja uma realidade com a utilização de videoconferência para oitiva de testemunhas, por exemplo. Um Judiciário completamente estruturado em sua forma virtual para a prática de seus atos processuais corriqueiros ainda necessita de mais atenção, pois a mediação e a conciliação online se tornaram os meios mais eficazes para se chegar as soluções dos litígios com o distanciamento social ainda em vigência no mundo (PINHEIRO, 2020).

A legislação nacional juntamente com os regulamentos das principais instituições provedoras dos meios de Resolução Alternativa de Disputas (ADR) concorda quanto ao uso da tecnologia para solução de conflitos na forma judicial e extrajudicial (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

A Lei 13.140/15, mais conhecida como Lei de Mediação, garante que a mediação poderá ser realizada através da internet ou por qualquer outro meio de comunicação que permita a conexão à distância, desde que as partes concordem. Mais uma vez a urgência do momento atual indica que é preciso ampliar o acesso online como forma efetiva de acesso à ordem jurídica garantindo direitos, considerando que grande parte da população já saiba utilizar as ferramentas da internet, dado o fácil acesso a este meio digital (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

A notícia animadora é que os tribunais brasileiros já começaram a atuar na situação emergencial de pandemia. O Supremo Tribunal Federal aprovou emenda ao seu Regimento Interno, ampliando as hipóteses de julgamentos, permitindo que fossem feitos por meio eletrônico e ainda possibilitando a sustentação oral de advogado de forma virtual. Além disso, os patronos poderão encaminhar as respectivas sustentações orais por meio eletrônico, após a publicação da pauta e até 48 horas antes de iniciado o julgamento em ambiente virtual (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Um outro exemplo é o Tribunal Estadual do Rio de Janeiro, que nos termos do Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2020, permitiu que seja utilizado videoconferência em audiências de custódia, de réu preso, e de apresentação de adolescentes em conflito com a lei, enquanto perdurar o período de isolamento social, assim como o Tribunal de Justiça de São Paulo nos termos do Provimento CSM Nº 2545/2020 (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Esta experiência demonstra como a efetividade do método online é fato, com sua abordagem e resultados comprovados dentro de suas peculiaridades, como os cuidados que

garantam a isenção do sistema e o sigilo e a segurança dos dados (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

A disponibilização de plataformas de videoconferência e demais tecnologias de informação e da comunicação para realização das sessões de mediação e conciliação constitui, sem qualquer dúvida, uma forma direta e eficiente de garantir o acesso à justiça, trazendo flexibilidade de participação, rapidez na solução e redução de custos, e evitando deslocamentos desnecessários pelos usuários, aspecto primordial neste momento (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

4.1 Impactos da Pandemia e Solução de conflitos

É complicado buscar entender qualquer evento social no tempo em que ainda está acontecendo. Além dos impactos no campo da saúde, trazendo a perda de milhares de vidas mundo a fora, a discussão sobre como enfrentar a Covid-19 no Brasil está dividida entre os que defendem o isolamento social como providência essencial para deter uma acelerada disseminação do vírus. Pois, a sobrecarga no sistema de saúde seria um enorme problema a ser enfrentado dificultando ainda mais os atendimentos de quem realmente precisa por estar em um estágio mais grave da doença. Por outro lado, há aqueles que acreditam na necessidade da retomada à normalidade, afim de evitar prejuízos ainda maiores à economia e nos demais setores estruturais (FILPO, 2020).

Dentro desses setores, está inserido o âmbito do Direito que não pôde se dar o luxo da paralização em massa, vez que os conflitos de interesses não pararam de ocorrer por conta da pandemia e, pasmem, aumentaram em algumas relações sociais. O certo é que existem vários procedimentos que podem ser utilizados para a solução destes referidos conflitos.

Como afirma Fiorelli e Mangini (apud FILPO, p.187, 2020):

O julgamento é o método tradicional. Um órgão do Poder Judiciário, levando em conta o ordenamento jurídico, profere uma sentença declarando quem tem razão naquela disputa e quem não tem. Sob o prisma jurídico, essa decisão é importante porque coloca fim a um impasse.

A outra forma de se resolver os litígios seria através da mediação, negociação e conciliação, que se mostrariam como meios mais adequados em relação à seara tradicional de resolução de conflitos (BAPTISTA; AMORIM apud FILPO, p.187, 2020).

Neste sentido, segundo Messa (apud FILPO, p.188, 2020)

Também é possível classificá-los por outros critérios, por exemplo, a presença ou ausência de terceiros ou a forma como estes atuam. O método é considerado

heterocompositivo quando a solução do conflito é dada por um terceiro ou autocompositivo, quando a solução é obtida pelas próprias partes que não delegam essa responsabilidade ao juiz, ainda que possam auxiliadas por um terceiro devidamente capacitado.

A negociação é uma oportunidade de debate do conflito em que as partes conversam acerca dele, a fim de conseguir a melhor solução para ambos. Ou seja, tem por objetivo

[...] buscar aceitação de ideias, propósitos ou interesses visando ao melhor resultado possível, de tal modo que as partes envolvidas terminem a negociação consciente de que foram ouvidas, tiveram oportunidade de apresentar toda a sua argumentação e que o produto final seja maior que a soma das contribuições individuais (JUNQUEIRA apud FILPO, p.188, 2020).

Dita essas particulares, a negociação pode ser considerada um meio adequado como forma de resolução de conflitos em muitas áreas extrajudiciais e até mesmo constituir um julgamento, como é normal ocorrer em audiências de conciliação, dentro dos Juizados Especiais Cíveis (FILPO, 2020).

Quanto à conciliação, é capaz ser entendida como uma ferramenta cooperativa e informal, em que o conciliador avaliará as partes acerca de a probabilidade de composição, em que os litigantes devem conseguir entrar em um consenso que seja capaz botar fim a disputa. Como Fiorelli e Mangini (apud FILPO, p.189, 2020) afirma, o conciliador não possui permissão de proferir decisão pelas partes, mas aceita-se que ele aponte soluções que tragam esclarecimentos para o conflito. Se exercida no âmbito de um processo judicial, é capaz de permitir uma resolução mais imediata para o processo se as partes alcançam um acordo.

As ferramentas consensuais, autocompositivas, poderão permitir conclusões mais céleres, econômicas e adequadas para diversos problemas, diante da atual circunstância que se enfrenta mundialmente. Ao menos na área jurídica, jamais foi tão fundamental a qualidade de diálogos afim de se chegar a consensos, onde a tecnologia é instrumento indispensável para essa nova realidade, através da realização de meios de resolução digital de conflitos (FILPO, 2020).

4.2 Diferenças entre “ODR” e “ADR”

Se faz importante entender os princípios básicos da “ODR”, principalmente para que seja possível fazer uma diferenciação entre “ODR” e os meios de “ADR”. Com o maior avanço das tecnologias de transmissão de dados e de informações, houve transformações definitivas no relacionamento das pessoas diante de uma sociedade da informação (AMORIM, 2017). Vez que “as relações jurídicas firmadas no ciberespaço instauram uma nova forma de

relacionamento com o real, criando outras fontes de normatividade e exigindo do Direito uma revisão dos seus paradigmas” (AMORIM, p. 516, 2017).

A primeira diferença que é encontrada entre “ODR” e “ADR”, seria que para ser considerada “ODR” os mecanismos não devem apenas se valer da utilização tecnologias para cumprir sua premissa e diminuir distâncias, como ocorre na arbitragem sem a composição de audiências presenciais e a mediação por videoconferência, troca de e-mail ou telefonemas, modelos de “ADR”. Do mesmo modo, a modernização do trâmite judicial, bem como a prática dos atos processuais através da internet, sem que sejam criados novos ambientes e métodos, não se pode considerar uma “ODR” (ARBIX, 2015).

Em seguida, Arbix (p.52, 2015) afirma que

[...] tal definição não comporta mecanismos de autotutela ou de recurso unilateral a terceiros, sem a participação da parte demandada, tais como garantias em depósito (escrow), pagamento diferido, estorno e bloqueio de cartão de crédito, entre outras. Tecnologias de informação e comunicação manipuladas dessas maneiras podem sem dúvida, modificar a dinâmica do conflito em que as partes estão envolvidas, mas não afetam seu relacionamento nem suas comunicações e não estruturam um ambiente para a resolução da controvérsia, que é, nesses casos, solucionada, apenas em benefício de uma parte - diretamente pela ação de um terceiro independente das ações e das percepções dos envolvidos. Destaque-se que tais mecanismos são comumente incorporados a sistemas que empregam a ODR.

Completa, ainda que

[...] ainda no campo das ações unilaterais, a acepção ora esposada não abarca esquemas de auxílio disponíveis a uma única parte em determinada disputa, não inclui centros de referência de árbitros e mediadores, habitualmente listados como mecanismos de ODR na literatura especializada: e não abrange mecanismos de assistência para a elaboração, recepção e o encaminhamento ou a publicação de reclamações. Estes últimos, que podem assumir a forma de consultorias a partes em conflito, escritórios de ombudsman, que comentam as reclamações de uma das partes sem envolver a parte reclamada, ou quadro de avisos, não se qualificam como ODR se sua atividade for indiferente à parte reclamada, ou seja, se não buscarem ativamente a participação da parte reclamada na resolução da contenda (ARBIX, p. 52, 2015).

Neste sentido, a acepção sugerida não abrange estruturas que selecionam ou afirmem certas partes nas alegações dos conflitos citados por outras, sem acompanhamento durante a resolução de conflitos ou posteriormente, sem o comparecimento da parte reclamante (ARBIX, 2015).

Esta categoria contém certificadores de selos de qualidade, frequentes no campo do comércio eletrônico, os quais muitas vezes mantêm um canal para publicação de reclamações e registram respostas dos reclamados, organizando estatísticas e promovendo sinalizações claras acerca da conduta das partes (LIMA; FEITOSA, p.17, 2016).

Uma outra diferença seria quanto:

A recuperação de créditos sem resistência do devedor, facilitada por tecnologias de informação e comunicação, por exemplo, não se qualifica como ODR. Não atendem a este requisito mecanismos cujo foco seja a tomada de decisão em contextos

desprovidos de conflitos, ainda que possam motivar indivíduos e organizações a antecipar problemas futuros, prevenir contendas e planejar a resolução daquelas que não puderem ser evitadas (ARBIX, p.53, 2015).

Com isso, entende-se que os a “ADR” permitiram o surgimento de uma nova perspectiva, retirando do Poder Judiciário a exclusividade na resolução de conflitos, estendendo esta função aos particulares, o que ocorrerá de forma semelhante com a “ODR” (AMORIM, 2017). Percebe-se, então, que estes mecanismos podem ser considerados as razões diretas das transformações provocadas pela aplicação das tecnologias de transmissão de informações inseridas um mundo globalizado, em uma sociedade de informação (LIMA; FEITOSA, 2016).

4.2.1 Aplicação da “ODR”

O fato é que o avanço das tecnologias de transmissão de informação e comunicação proporcionaram o surgimento de novos modelos de relações sociais e, por conseguinte, novos conflitos também. Permitiram, ainda, a criação de ambientes e mecanismos que possibilitam a resolução destes litígios de forma digital, fazendo repensar os modelos tradicionais, modificando as percepções das partes sobre o conflito, bem como seus próprios interesses (MAILLART; SANTOS, 2020).

De acordo com Katsh (apud MAILLART; SANTOS, p.179, 2020)

O ciberespaço é, cada vez mais, um lugar onde existem processos disponíveis para os usuários, bem como informações. Isso não deveria ser surpreendente, pois os processos são conjuntos de transações informativos e intercâmbios. O que torna a construção de processos de transações informativos difíceis é estruturar e regular o fluxo de informações e as inúmeras trocas de informação entre as partes. Ferramentas que tornaram possível a criação de leilões on-line, lojas, cassinos e outros processos on-line, no entanto, ao longo do tempo também permite que as instituições cívicas, tais como sistemas de resolução de litígios e tribunais online funcione.

A utilização das tecnologias de informação em mecanismos de resolução de conflitos é conhecida como Online Dispute Resolution ou, simplesmente, “ODR”. Porém, é importante destacar as diferenças entre “ODR” e as ferramentas de “ADR”, que seria a judicialização do conflito e demais mecanismos, como os autocompositivos, sendo necessário analisar os mecanismos e os sistemas em que as tecnologias de informação e comunicação representam função transformadora. Com isso, um dos significados em relação à “ODR” precisa estar relacionado com o aspecto online, onde tais tecnologias usam-se da transmissão de informações para dirimir as controvérsias (KATSH apud MAILLART; SANTOS, 2020).

As primeiras aplicações da chamada “ODR” tiveram início na década dos anos 90, enquanto a área da resolução adequada de disputas vinha sofrendo diversas influências com o advento da internet. Desde então, a aplicação da “ODR” vem se desenvolvendo de forma

significativa diante dos avanços que a tecnologia de compartilhamento de informações oferece aos usuários (PINHEIRO, 2020).

A principal divergência entre as mídias tradicionais em comparação com as recentes tecnologias seria a interação entre as partes litigantes e com o procedimento, ou seja, as partes reagem de forma mais eficiente dentro do ambiente tecnológico, permitindo adequações de acordo com o recebimento de novos dados e informações (MAILLART; SANTOS, 2020).

Dessa forma, é possível compreender que

[...] a resolução de controvérsias em que tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos. Surgidos como resposta a conflitos nascidos na internet, os mecanismos de ODR são, em muitos casos, a única opção possível para que as partes solucionem suas contendas, seja em termos de disponibilidade, seja em termos de efetividade (LIMA; FEITOSA, p.61, 2016).

Em outras palavras, a “ODR” representa a resolução de conflitos em que tecnologias de informação disponibilizam às partes em disputa ambientes e mecanismos que não estão presentes nos meios tradicionais de resolução de controvérsia (ARBIX, 2015).

Embora seja uma realidade a existência de normas que permitem a aplicação das “ODR’s” no Brasil, sua regulamentação ainda é insuficiente para fazer surgir uma nova prática na condução dos conflitos, pois a da cultura da sentença ainda é vista como garantia de direitos. Com isso, entende-se que seria necessário a criação de políticas públicas que incentivassem a difusão na utilização das “ODR’s” demonstrando suas vantagens e, ainda, buscando ensinar a sociedade brasileira sobre a importância deste modelo de resolução para deixar de lado um ouco a judicialização dos conflitos (ARBIX, 2015).

A “ODR” possibilita vários mecanismos de interação entre as partes litigantes, sendo essa interação com a participação ou não de um terceiro neutro. Em outras palavras, os referidos mecanismos podem ser empregados tanto na negociação feita diretamente entre as partes sem a interferência de um terceiro imparcial, quanto em uma negociação indireta e intermediada por um terceiro, constituindo-se em mediação ou conciliação (PINHEIRO, 2020).

O interesse inicial em “ODR” cresceu a partir das experiências online, verificando-se que o ambiente virtual era passível de conflito e sendo necessário analisar se haviam medidas sendo realizadas para evitar conflitos e lidar com estes (MAILLART; SANTOS, 2020).

Importante salientar as classificações que existem na aplicação da “ODR”. Uma dessas classificações seria a modalidade de interação de forma sincronizada, onde todo procedimento de interação entre as partes do processo é realizado em tempo real através de audiências por videoconferência ou por telefonema. Tem-se, ainda, a modalidade assíncrona, onde a interação entre os litigantes não acontece em tempo real, sendo o procedimento realizado pelo envio de e-mails, por exemplo (PINHEIRO, 2020).

A “ODR” é o meio tecnológico de resolução de controvérsias mais adequado que surgiu nos últimos anos e a necessidade da sua aplicação é confirmada ao passar do tempo. Se constituem como ferramenta adicional adequada para a resolução de litígios, uma opção a mais para se chegar a um objetivo comum.

É inegável que sua utilização não deva ser encarada como limitador ou substituto dos tradicionais meios de resolução de conflitos (ARBIX, 2015). Entretanto, sua aplicabilidade se mostrou muito eficaz em cenários extremos, como é o atual caso do nosso país e do mundo, que se encontra em um cenário de pandemia causadora de isolamento social para evitar a disseminação do vírus Covid-19.

É importante salientar que para ser considerado “ODR”, usar-se da tecnologia para se chegar à resolução de controvérsias não seria motivo suficiente, uma vez que é necessário que o mecanismo empregado junto a tecnologia traga verdadeiras mudanças aos ambientes e os procedimentos virtuais para resolução de controvérsias, constituindo-se como uma "quarta parte" participante de determinado litígio (KATSH; RIFKIN apud ARBIX, 2015).

4.3 “ODR” como solução mais adequada no contexto da Pandemia

As mudanças influenciaram as interações entre os litigantes, destacando determinadas informações às partes ou auxiliando na construção de novos materiais para se chegar as decisões dos conflitos, induzindo reflexões sobre o caso e discutindo as pretensões iniciais que motivaram as partes a procurar uma composição ou decisão para o caso (LODDER; ZELEZNIKOW apud ARBIX, 2015). Além disso, é necessário que as tecnologias de comunicação empregadas possibilitem ambientes e procedimentos incapazes de serem aplicados através dos meios de resolução de conflitos tradicionais (ARBIX, 2015).

Desta definição, muitos mecanismos de “ODR” estão inseridos no contexto da “ADR”. Temos o exemplo dos órgãos judiciais que poderão aderir a aplicação da “ODR” em

diferentes mecanismos judiciais tradicionais, de forma equivalente a transmissão de informações como na ADR para sistemas judiciais de resolução de conflitos (ARBIX, 2015).

No presente momento em que o país padece com as consequências do Covid-19, o isolamento social veio como medida para tentar conter o avanço da pandemia e isso refletiu sobre a máquina judiciária. Neste momento se faz necessário compreender as novas tecnologias para a realização dos mecanismos autocompositivos de conciliação e mediação, buscando a melhor forma de aplicá-los no contexto (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

O surgimento do Covid-19 revelou que alguns Tribunais não estavam preparados para essa trágica situação. Os impactos dessa pandemia causaram uma onda de cancelamento e redesignação em massa das audiências de conciliação e mediação, já que vários Tribunais foram pegos de surpresa e não possuíam estrutura para realização virtual das audiências (MAILLART; SANTOS, 2020).

No momento, o prognóstico que se tem é o de uma Justiça que diante da crise vem cancelando em larga escala as audiências designadas, o que se busca com o presente estudo é investigar uma saída viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias, sem prejuízo aos direitos das partes (OLIVEIRA apud DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

O debate é importante e justifica-se na medida que se faz necessário uma maior compreensão acerca das novas tecnologias na resolução efetiva dos conflitos. A Online Dispute Resolution surge como uma nova tecnologia de resolução de conflitos na era digital, onde seu uso vem aumentando a cada dia. (GOODMAN apud DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

O desenvolvimento das novas tecnologias da informação, dentro do contexto em que a população se encontra com a pandemia, se faz necessário a realização de transformações no Sistema de Justiça se desenvolve e como a lei se relaciona com esse cenário (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020)

O debate quanto a este novo procedimento precisa da análise direta sobre a participação do terceiro imparcial, seja ele árbitro, mediador ou juiz. Os meios de soluções de conflitos digitais se organizam da mesma forma dos meios adequados de solução de conflitos tradicionais como mediação, conciliação, negociação e arbitragem (PINHEIRO, 2020).

Neste sentido, a tecnologia da “ODR” seria vista como uma “quarta parte” da relação, onde

[...] esta nova ferramenta tem como comunicar-se com as partes envolvidas no conflito e o terceiro imparcial, ou seja, aqui podemos identificar a mediação. Portanto, as ferramentas tecnológicas aprimoram o processo de solução do conflito e atuam de maneira mais decisiva do que apenas transferindo a informação por meio da Internet. Ou seja, agem como uma aliada da terceira parte árbitro, mediador ou conciliador (KATSH; RIFKIN apud ARBIX, p.50, 2015).

As ferramentas tecnológicas melhoram o procedimento de solução dos conflitos, atuando de maneira mais decisiva do que apenas transferindo a informação por meio da Internet. A tecnologia aplicada garante um grande conjunto de utilidades que simplificam e melhoram o processo da “ODR”, como, por exemplo, expondo e organizando informações para a parte. Com isso, a mediação e a conciliação seriam realizadas por meio de uma plataforma operada por um terceiro imparcial, dirimindo e facilitando a chegada ao acordo entre as partes, tanto pessoalmente ou virtualmente, auxiliando na manifestação das vontades das partes (GOODMAN apud DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Os modelos de “ODR” apresentam um custo menor em relação às soluções tradicionais, por se tratarem de um formato mais informal, que proporciona o acesso do usuário em qualquer lugar, especialmente nos litígios envolvendo indivíduos que residem em comarcas diferentes, que não será preciso arcar com as despesas de viagem para audiências de mediação ou conciliação. Além da grande vantagem em economia de tempo Cortés (apud DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Se faz importante discutir como o Poder Judiciário está se adequando à pandemia, tendo como enfoque a resolução de conflitos sob o prisma da “ODR”. Portanto, para o Poder Judiciário, estas soluções se apresentam como ótimas alternativas visando a possibilidade de diminuir o grande número de processos, antes do seu surgimento, ou seja, antes do início do litígio e economizando os gastos (MAILLART; SANTOS, 2020).

Dessa forma, podemos observar as vantagens que as “ODR’s” oferecem, ainda mais, no momento em que a população se encontra, em relação à pandemia do Covid-19. Pois, o distanciamento social ainda se encontra em vigor. Com isso, a “ODR” se torna a melhor alternativa para que as audiências de mediação e conciliação continuem sendo realizadas, de forma online, dando um efetivo acesso à justiça para as partes nesse momento particular (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

É certo que existem muitas vantagens seguindo este modelo de resolução, entretanto, certas dificuldades ainda surgirão durante a evolução das “ODR”, ainda mais no atual panorama que o Brasil se encontra, o da Covid-19, como já citado anteriormente. Desse

modo, o conceito de “ODR” ainda se encontra em formação, porém se encontra num cenário de rápido avanço social pelas novas tecnologias, pois verifica-se na “ODR” uma grande ferramenta, com um grande potencial para revolucionar as formas tradicionais de solução de conflitos dentro e fora do Poder Judiciário (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Apesar disso, vale ressaltar algumas críticas ao método de “ODR”, tais como:

A principal crítica com relação a ODR é o fato de procedimentos conduzidos online, mesmo que síncronos, não são páreos para a riqueza de detalhes percebidos pelo mediador na sessão presencial. As sessões de mediação presenciais permitem o mediador regular quem fala que e quem ouve simplesmente ao incluir ou retirar uma das partes da sala. O feedback das partes também é imediato uma vez que o mediador ouve o que é dito e vê como os argumentos são colocados. A construção da confiança e a manutenção de um ambiente não-violento também é facilitada na sessão presencial. Portanto, a comunicação online, por vezes, é vista como impessoal, com lacunas de interação humana é incapaz de deixar claro pistas não-verbais tais como a variação de tom de voz e linguagem corporal dos participantes. Tais elementos aumentariam o risco de ruído na comunicação bem como podem inibir o desenvolvimento de uma relação positiva (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

É fato que existem algumas desvantagens geradas pela falta de contato próximo, pois a distância dificulta um pouco a identificação de certos detalhes na comunicação, a exemplo da importância da linguagem corporal na mediação. Apesar disso, essa modalidade pode continuar sendo considerada a mais eficiente dentro do momento de emergência que a pandemia trouxe à sociedade (CORTÉS apud DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Em se tratando da mediação, a Lei de Mediação, em seu artigo 46, traz a possibilidade de realização de a mediação de forma digital, pela internet ou meio de comunicação que permita a interação à distância, desde que haja concordância entre as duas partes (FILPO, 2020).

A pandemia obrigou que os tribunais ficassem de portas fechadas, no entanto isso não pode ser encarado como empecilho ao acesso à justiça, a uma ordem jurídica justa e efetiva. Por conta dessa atual situação, foi inevitável o cancelamento ou adiamento em massa das audiências, que se realizariam presencialmente nos centros de conciliação, CEJUSC's, demonstrando novamente que as alternativas virtuais de resolução de conflitos se tornam o melhor caminho para contornar a crise e repensar como será o futuro a aplicação desses métodos (FILPO, 2020).

O fato é que muitas formas de “ADR”, incluindo mediação, podem ser realizadas de forma online, conjuntamente com os assuntos costumeiros da prática forense, antes tratados

pessoalmente, agora podem ser resolvidos por e-mail, link de vídeo ou teleconferência (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Os conflitos não diminuíram com o isolamento social forçado, pelo contrário. Muitos desses conflitos surgiram decorrentes dessa crise, seja no âmbito do direito civil, do consumidor, do direito médico, ao direito do trabalho e direito tributário. Praticamente todo estabelecimento foi forçado a ser fechado, empregados foram demitidos, dentre outros diversos conflitos, além dos conflitos corriqueiros. Com este cenário, não é possível se ver outra saída senão a modernização organização dos conflitos, podendo ser feito exclusivamente de forma digital. (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Essa situação só demonstrou como a modernização na resolução de conflitos já deveria ser considerada prática normal pelos Tribunais Estaduais. Não é de hoje, a modernidade caminha a passos largos em direção a autocomposição, diante de sua comprovada eficácia e celeridade na abordagem dos conflitos (FILPO, 2020).

A mediação tradicional ocorre, presencialmente, com comunicação síncrona entre as partes, permitindo o mediador optar em se reunir com cada parte separadamente. Existe, ainda a modalidade da mediação presencial, porém, assíncrona. Significa que as partes estejam em salas separadas ou o mediador se comunica separadamente com cada uma. A mediação online, pelo modelo de ODR pode ser realizada das duas formas, síncrona, através de mensagem instantânea por Chat ou videoconferência e, pode ser ainda, assíncrona onde a comunicação ocorre principalmente por e-mail (FILPO, 2020).

A utilização da tecnologia na mediação traz consigo várias vantagens como a conveniência para as partes, por ser um meio prático e de fácil realização, bem como o acesso a mediadores mais experientes que não estão disponíveis no local onde está ocorrendo o conflito e, ainda, se a mediação for assíncrona, a melhor análise do mediador ao caso aplicando suas técnicas e encontrando a solução mais eficaz para a disputa (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Quanto mais populares as resoluções de disputas online se tornam, mais mediadores alcançam aptidões especializadas para conduzir mediações online, e aos poucos as dificuldades ainda encontradas irão sumindo, aumentando sua eficiência. Várias plataformas de resolução de disputas online possuem recursos que auxiliam o mediador, facilitando as reuniões individuais em tempo real (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

O mediador também pode controlar o áudio dos participantes e, se eles se tornarem inadequados, poderão ser silenciados. O mediador também tem uma quantidade incrível de poder na criação e manutenção de um espaço seguro. No mundo da resolução virtual de disputas, o mediador pode encerrar imediatamente uma mediação se a situação evolui de forma a se tornar inadequada ou insegura para continuar com o processo. Cada participante pode manter um local anônimo usando uma resolução de disputas online, o que também pode aumentar a segurança (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Tendo em vista todas as vantagens mencionadas anteriormente, as expectativas para o uso da tecnologia no direito sem dúvidas são otimistas. Entretanto, é preciso reforçar que a eficiência desses recursos depende de quem os utiliza. Por essa razão, é fundamental que os profissionais da área sejam capacitados e estejam preparados para essa nova realidade (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

Dito isso, é importante salientar que além do mediador se capacitar para desempenhar tal função, este deve possuir o principal objetivo em estabelecer um ambiente de confiança entre as partes. Ou seja, o mediador deve entender completamente os interesses de cada parte para conseguir auxiliá-las na obtenção do melhor acordo, construindo uma relação de confiança neste procedimento que seja realizado de modo presencial ou virtual (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

O poder Judiciário não pode se esquivar de promover o acesso à justiça a todos os cidadãos, a pandemia causada pelo Covid-19, não pode ser considerado como obstáculo intransponível. Pelo contrário, a pandemia trouxe consigo a maior necessidade de o Judiciário continuar fornecendo prestação jurisdicional de modo efetivo a todos os cidadãos, se adequando as particularidades do atual momento, em especial, no que diz respeito ao ambiente digital, aliado às novas tecnologias de informação e comunicação (FILPO, 2020).

É inegável as vantagens que a utilização da tecnologia traz para a solução de conflitos seja em qualquer cenário. A tecnologia é muito importante, mas é considerada apenas um vetor, não dispensando, portanto, uma última análise do profissional que a utiliza, dada a importância do treinamento. Somente assim será alcançada a eficiência do meio de solução de conflitos online (FILPO, 2020). Com isso, em relação ao Brasil, a adoção da prática da “ODR” se configura como a melhor e mais rápida saída na concretização do acesso à justiça em meio ao isolamento social, garantindo a manutenção da prestação jurisdicional eficiente e adequada alcançando a justiça social (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Poder Judiciário tem se encontrado com uma acumulação gigantesca de demandas judiciais, provenientes de uma sociedade marcada por diversos conflitos, ordenando da Justiça respostas cada vez mais rápidas e eficazes, com o objetivo de elucidar os conflitos.

Por ser considerado o garantidor da segurança jurídica e da prestação jurisdicional, o Estado sofre diversas críticas na sua demora em solucionar as demandas judiciais, evidenciando suas falhas estruturais e financeiras e deixando de atender o grande número de processos espalhados pelos seus tribunais.

Se faz necessário discutir sobre as formas alternativas de exercício do acesso à justiça previstas nos entendimentos doutrinários. A justiça é um sistema que deve ser igualmente acessível a todos, ou seja, garantindo um princípio básico do Estado Democrático de Direito, qual seja, a isonomia, definindo que nosso sistema jurídico deva proporcionar o acesso à justiça de maneira igualitária, sempre buscando o alcance da justiça social à sociedade como um todo.

Sem dúvidas, a tecnologia trouxe inúmeros avanços à sociedade. Esta pode ser aplicada em toda e qualquer situação que necessite de uma solução imediata para um problema pertinente. Com isso, é fato que a máquina judiciária possa se valer da tecnologia para transformar as resoluções dos seus litígios em algo mais célere e simplificado, trazendo mais eficiência e auxiliando da melhor forma quem procura solução para seu problema.

Com digitalização do processo, a maior utilização dos meios de resolução online de conflitos, surgiu como ótima alternativa para resolver esse problemas, mas também como mecanismo de inclusão social e de participação dos indivíduos de forma democrática inseridos na atual Sociedade Informação.

Com a criação da Lei nº 13.105/2015, as práticas alternativas e adequadas à jurisdição começaram a ser vistas com outros olhos pelos profissionais do direito e pela própria sociedade brasileira. Acabou se tornando uma realidade no cenário brasileiro, acabando com a confusão entre acesso à justiça com o acesso à jurisdição.

Por conta dessas grandes transformações, a sociedade está passando por uma evolução tecnológica, intensificando as relações virtuais e, por consequência, novos conflitos surgem a todo momento, devendo ter atenção dos juristas afim que estes tomem providências para esta nova realidade.

Dada a imposição do distanciamento social causada pela pandemia do Covid-19, o fechamento de fóruns, tribunais e demais espaços para resolução de conflitos, judiciais ou

extrajudiciais foi inevitável. Com isso, demonstrou-se a necessidade de fazer um maior uso da resolução de conflitos online, “ODR”.

Entende-se que as práticas de Online Dispute Resolution constituem um moderno e eficaz meio de distribuição de justiça, decorrente das práticas “ADR” com a tecnologia de transmissão de informação e da comunicação, se constituindo como uma nova interpretação dos princípios do acesso à justiça.

A verdade é que os meios de comunicação e transmissão de informações em massa começam a exercer um papel de enorme influência na sociedade atual, onde os métodos de Online Dispute Resolution surgem como uma ótima resposta aos maiores problemas encarados pelo Poder Judiciário em relação à resolução adequada dos conflitos.

Além dessa resposta aos problemas do judiciário, a utilização da tecnologia e da “ODR” representam a força de uma sociedade que, mesmo passando por uma pandemia sanitária mundial, consegue se adaptar as mais diversas circunstâncias.

De fato, a pandemia de Covid-19 se mostrou um enalço no cumprimento da justiça. Porém, devemos encher que não existem apenas uma determinada forma de se garantir direitos. É neste contexto que os meios adequados de solução de conflitos se mostram como alternativas ao cumprimento do exercício do acesso à justiça.

Esta doença em escala mundial paralisou o mundo por um instante, depois percebeu-se que ficar inerte não iria resolver o problema. Direitos são ameaçados e violados todos os dias, independentemente da ocorrência de uma pandemia.

E é nesse sentido que a Justiça deve se demonstrar como suprema diante das relações sociais. É inevitável a ocorrência de conflitos, mas não quer dizer que estes não podem ser resolvidos de forma simples e facilitada. Esta é a premissa dos meios adequados de solução de conflitos que por sua vez, tomam outras dimensões e partem para garantir suas premissas através da utilização de procedimentos eletrônicos, audiências por vídeo conferência e demais mecanismos que podem ser utilizados.

Como dito, a utilização da tecnologia para resolver os conflitos se constitui pela prática da “ODR”, demonstrando, mais uma vez que não precisamos ir muito longe para encontrar a manutenção da defesa ao cumprimento do acesso à justiça.

Dessa forma, verifica-se que a utilização dos métodos de Online Dispute Resolution no Brasil traz inúmeras vantagens, devendo ser incentivada a sua aplicação, além de dever ser estimulada e propagada as boas práticas conciliatórias em ambiente virtual, com o objetivo de modificar um pouco a cultura da sentença, investindo na cultura de conciliação.

Novamente, salienta-se que em situações adversas fazem surgir na humanidade o

anceio de buscar novas soluções para aquilo que está afetando a sociedade como um todo. Apesar da pandemia de Covid-19 trazer discussões sobre novas soluções para o Poder Judiciário, percebe-se que a resposta já existe, como é o caso da “ODR”, bastando apenas que esta seja aplicada da forma correta para devolver o movimento da máquina judiciária brasileira.

REFERÊNCIA

- ALMEIDA, Bianca Santos Cavalli; FUJITA, Maíra de Oliveira Lima Ruiz. **MEIOS DE SOLUÇÃO DIGITAL DE CONFLITOS–ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)**. Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça. Belém – PA, 2019. Disponível em <https://core.ac.uk/download/pdf/288182202.pdf>
- ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de Controvérsias: Tecnologias e Jurisdição**. Tese de Doutorado. São Paulo - SP, 2015. 265 p. Disponível em https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde01092016154830/publico/Doutorado_Arbix_3mar15_INTEGRAL.pdf
- CABRAL, Marcelo Malizia. **Os Meios Alternativos De Resolução De Conflitos: Instrumentos De Ampliação Do Acesso À Justiça**. Rio de Janeiro – RJ, 2012. Disponível em <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/18756>
- CAPPELETTI, Mauro. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre - RS, Fabris, 1988. 168 p. 22 cm. Disponível em <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>
- DE AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**. Pensar-Revista de Ciências Jurídicas. Fortaleza – CE, 2017, v. 22, n. 2, p. 514-539, 2017. Disponível em <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397/pdf>
- DE SOUZA NETTO, José Laurindo; FOGAÇA, Anderson Ricardo; GARCEL, Adriane. **MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS EM TEMPOS DE COVID-19: online dispute resolution–ODR**. Relações Internacionais no Mundo Atual. Curitiba – PR. 2020, v. 1, n. 26, p. 21-32. Disponível em <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RIMA/article/view/3989/371372311> DOI: <http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>
- DOI: 10.5433/2178-8189.2020v24n 2p170. ISSN: 2178-8189
- FILPO, Klever Paulo Leal. **REDESCOBRINDO OS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS EM TEMPOS DE COVID-19**. Rio de Janeiro – RJ, 2020, v. 25 n. 51: Revista Augustus. Disponível em

<https://revistas.unisuam.edu.br/index.php/revistaaugustus/article/view/557>

DOI: <https://doi.org/10.15202/1981896.2020v25n51p183>

LIMA, Gabriela Vasconcelos, FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): A SOLUÇÃO DE CONFLITOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS.**

Santa Cruz do Sul – RS, 2016. Disponível em

<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>

MAILLART, Adriana Silva. SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **Online dispute**

resolutions: a gestão de conflitos na sociedade de informação. Scientia Iuris. Londrina - PR, v. 24, n.2, p. 170-188, jul. 2020. Disponível em

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/39368/0>

MARASCA. Elisângela Nedel. (2013). **MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMA DE ACESSO À JUSTIÇA E EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA.** Revista Direito Em Debate, 2007, 16(27-28).

<https://revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/article/view/668>

MEDEIROS, Heloísa Gomes. **A sobreposição de direitos de propriedade intelectual no software:** coexistência entre direito de autor e patente na sociedade informacional / Heloísa

Gomes Medeiros; orientador, Marcos Wachowicz - SC, 2017. 440 p. Disponível em

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/178710/347865.pdf?sequence=1>

PINHEIRO, Rogério Neiva. **ODR e resolução de disputas em tempos de pandemia.** 2020.

Disponível em <https://www.conjur.com.br/2020-mai-18/rogerio-neiva-odr-resolucao-disputas-tempos-pandemia>

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli, OLIVEIRA, Rafael Tomaz. **PLURALISMO JURÍDICO, TECNOLOGIA E A RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS: LEGAL PLURALISM, TECHNOLOGY AND ONLINE DISPUTE RESOLUTION.** Revista Da

Faculdade De Direito Da UFG, 2020, 43 p. Disponível em

<https://www.revistas.ufg.br/revfd/article/view/59028> DOI:

<https://doi.org/10.5216/rfd.v43.59028>