

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DOM BOSCO  
CURSO DE DIREITO

**MARCIA THAIS CARDOSO DE LIMA**

**MEIOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:** Tecnologia ODR como  
instrumento de acesso à justiça em tempos de pandemia da COVID-19 no Brasil

São Luís

2020

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

Lima, Marcia Thais Cardoso de

Meios adequados de resolução de conflitos: tecnologia ODR como instrumento de acesso à justiça em tempos de pandemia da Covid-19. / Marcia Thais Cardoso de Lima. \_\_ São Luís, 2020.

70 f.

Orientador: Prof<sup>ª</sup>. Ma. Maira Lopes de Castro.

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

1. Resolução de disputas online. 2. Tecnologia ODR. 3. Acesso à justiça. 4. Pandemia da Covid-19. I. Título.

CDU 340:004

**MARCIA THAIS CARDOSO DE LIMA**

**MEIOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:** Tecnologia ODR como instrumento de acesso à justiça em tempos de pandemia da COVID-19 no Brasil

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharela em Direito.

Orientadora: Profa. Ma. Maíra Lopes de Castro

São Luís

2020

**MARCIA THAIS CARDOSO DE LIMA**

**MEIOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:** Tecnologia ODR como instrumento de acesso à justiça em tempos de pandemia da COVID-19 no Brasil

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário UNDB como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovado em 15/12/2020.

BANCA EXAMINADORA

---

**Prof. Ma. Máira Lopes de Castro** (Orientadora)  
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco

---

**Letícia Prazeres Falcão**  
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco

---

**Anna Valéria de Miranda Araújo**  
Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco

*Á minha mãe, Maria Francisca Cardoso de Lima, por toda compreensão e apoio, por tornar isso tudo possível e por ser a minha maior fonte de inspiração, motivação e amor.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus por tudo. Estando longe da minha família, foi Ele que sempre esteve ao meu lado, segurando a minha mão e erguendo a minha cabeça para seguir adiante, sou grata por nunca me deixar perder a fé de que tudo daria certo.

Sou profundamente grata aos meus pais, Maria Francisca Cardoso de Lima e Silvestre Borges de Lima, por serem a minha base, e não medirem esforços para me proporcionarem o melhor possível, graças a eles eu pude seguir em frente, mesmo com as dificuldades que me eram apresentadas. Graças a eles esse sonho se tornou possível, foi por eles que eu persisti. Agradeço aos meus irmãos, Gabriel, Lucas e Marcos, às minhas cunhadas, Janderlane, Mirele e Raylane, aos meus sobrinhos Lucas, Alexandre, Catarina e Arthur por todo apoio e carinho durante esta jornada.

Agradeço à minha orientadora, Maíra Lopes de Castro, por todo apoio e paciência ao longo da orientação. Sou grata por toda a atenção, por me fornecer materiais essenciais para a elaboração deste trabalho. Agradeço também pelo carinho e amizade, desenvolvidos ao longo do curso. Ainda, por ter me proporcionado, enquanto coordenadora, a experiência de participar do grupo de extensão Ferramentas Contemporâneas de Gestão de Conflitos, da UNDB, e a todos os integrantes do grupo, deixo minha gratidão.

Aos meus amigos, especialmente àqueles que me acompanham desde o início desta jornada, e que permaneceram ao meu lado nos momentos em que necessitei. Agradeço à Karine Alves, Victoria Bayma por terem se tornado peças essenciais no final deste caminho, por termos nos aproximado ainda mais, nos apoiando e incentivando diante de momentos de crises. Agradeço a todo o meu grupo “patotinhas”: Luís Júnior, Maria Eduarda Leda, Maria Elvira Frazão, Natália Santos, Garance Demousseau, Guilherme Melo, Jessica Talía Viana.

Agradeço aos meus amigos que, apesar de não estarem mais no curso de Direito, mantiveram-se sempre próximos, tornando possível que nossa amizade fosse nutrida: Cecília Menezes, Gabriel Freitas, João Pedro e Carlos Alberto.

Minha gratidão à Beatriz Wan-Lume, Danielly Maciel, Thalysson Aguiar e Isadora Boucinhas por terem me acolhido da melhor forma possível quando mudei de turma, tornando-me parte do grupo, pessoas que, sem dúvidas, contribuírem imensamente em minha vida acadêmica e pessoal, que hoje posso chamar de amigos.

Aos meus monitores que me auxiliaram durante as disciplinas, com todo carinho e paciência, especialmente Gabriele, Vitória e Rodrigo.

Agradeço aos meus professores da UNDB, pois graças a eles pude ter acesso ao ensino e conhecimento necessários para chegar até aqui. Agradeço a Arnaldo Sousa, coordenador do curso de Direito, pela compreensão conosco, alunos, que tentou buscar a melhor maneira de dirimir conflitos desenvolvidos ao longo da graduação. Agradeço à professora Heloísa Medeiros, por ser a primeira a me proporcionar a experiência singular que é o desenvolvimento, apresentação e publicação de artigo científico, pois foi uma das melhores experiências que pude experimentar ao longo da graduação.

Aos professores, amigos e colegas do NPJ. Especialmente, ao professor Vail Altarugio por toda orientação, paciência e compreensão, durante o estágio realizado. Às meninas que sempre estavam dispostas a nos auxiliarmos na realização das atividades, Julyana e Áurea e à Amanda, minha colega de equipe, ao longo dos dois períodos de estágio.

Além disso, a todos aqueles que contribuíram, me incentivaram, apoiaram e me ajudaram de todas as formas, neste caminho, deixo aqui minha imensa gratidão. Posso afirmar que essa foi uma das melhores experiências que pude ter em minha vida, a jornada é longa, mas o ponto de chegada é gratificante e honrado.

*“A tecnologia torna grandes populações possíveis, grandes populações tornam a tecnologia indispensável.”*

*Joseph Wood Krutch*

## RESUMO

A tecnologia tem causada uma verdadeira revolução tecnológica que impacta todos os setores da sociedade, especialmente o Direito, por isso, o estudo da utilização da tecnologia como método adequado de resolução de conflitos se faz necessário principalmente em um cenário de isolamento social que dificulta ainda mais o acesso à justiça. O objetivo deste trabalho é analisar a aplicação das ODRs como instrumento de acesso à justiça no contexto de pandemia causado pela COVID-19 no Brasil, tendo como benefício a justa satisfação de direitos. Demonstra-se o acesso à justiça e os métodos adequados de resolução de conflitos. Discorre-se sobre as ODRs (resolução de conflitos online), por fim, cabe uma discussão sobre a aplicação das ODRs como instrumento de acesso à justiça nas demandas durante a pandemia da Covid-19 no Brasil. Diante disso, questiona-se de que forma a aplicação das ODRs funcionam como instrumento de garantia de acesso à justiça no contexto de crise sanitária provocada pela COVID-19 no Brasil? A investigação em análise perpassou por várias fases, utilizou-se do método indutivo e, para alcançar os objetivos propostos, a pesquisa exploratória e descritiva. Quanto ao procedimento, utilizou-se de pesquisa bibliográfica, a qual se pautou a pesquisa em livros doutrinários, artigos científicos da internet e legislação. A partir da análise feita ao longo do estudo, concluiu-se que a tecnologia de *Online Dispute Resolution* (ODR), é um dos instrumentos mais efetivos de garantia do acesso à ordem jurídica justa, diante do cenário de pandemia da COVID-19, enfrentado pelo Brasil.

**Palavras chave:** Acesso à justiça. Métodos adequados de resolução de disputa. Tecnologia. Resolução de Disputas Online.

## ABSTRACT

Technology has caused a real technological revolution that impacts all sectors of society, especially Law, therefore, the study of the use of technology as an appropriate method of conflict resolution, is necessary mainly in a scenario of social isolation that still makes it difficult plus access to justice. The objective of this work is to analyze the application of ODR's as an instrument of access to justice in the context of a pandemic caused by COVID-19 in Brazil, with the benefit of fair satisfaction of rights. Access to justice and adequate conflict resolution methods are demonstrated. Finally, there is a discussion about ODRs (*Online Dispute Resolution*). Finally, there is a discussion about the application of ODRs as an instrument of access to justice in demands during the Covid-19 pandemic in Brazil. Therefore, it is questioned how the application of ODRs work as an instrument to guarantee access to justice in the context of the health crisis caused by COVID-19 in Brazil? The research under analysis went through several phases, it used the inductive method and, to reach the proposed objectives, exploratory and descriptive research. As for the procedure, bibliographic research was used, which was based on research in doctrinal books, scientific articles on the internet and legislation. From the analysis carried out throughout the study, it was concluded that the Online Dispute Resolution (ODR) technology is one of the most effective instruments to guarantee access to the fair legal order, in the face of the COVID-19 pandemic scenario, faced for Brazil.

**Keywords:** Access to justice. Adequate dispute resolution methods. Technology. Online Dispute Resolution.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>2</b>	<b>ACESSO À JUSTIÇA E OS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</b> .....	14
<b>2.1</b>	<b>Acesso à justiça</b> .....	14
<b>2.2</b>	<b>Obstáculos ao acesso à justiça por meio do Judiciário e as ondas renovatórias de acesso à justiça</b> .....	19
<b>2.3</b>	<b>Métodos adequados de resolução de conflitos</b> .....	25
2.3.1	Autotutela .....	26
2.3.2	Soluções consensuais .....	26
2.3.2.1	Negociação .....	27
2.3.2.2	Diferença entre conciliação e mediação .....	27
2.3.2.2.1	Conciliação .....	29
2.3.2.2.2	Mediação .....	30
<b>3</b>	<b>A TECNOLOGIA ODR (<i>ONLINE DISPUT RESOLUTION</i> – RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ONLINE)</b> .....	32
<b>3.1</b>	<b>Surgimento da internet e sua relação com o Direito</b> .....	32
<b>3.2</b>	<b>O surgimento da tecnologia ODR</b> .....	36
<b>3.3</b>	<b>A implementação da tecnologia ODR</b> .....	41
<b>4</b>	<b>AS ODRs COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA NAS LIDES DURANTE CRISE SANITÁRIA CAUSADA PELA COVID-19 NO BRASIL</b> .....	46
<b>4.1</b>	<b>O acúmulo de processos durante a pandemia da COVID-19 e a dificuldade de acesso à justiça no cenário de isolamento social</b> .....	46
<b>4.2</b>	<b>Exclusão digital como obstáculo para a implementação das novas TICs no Brasil</b> .....	51
<b>4.3</b>	<b>Importância das ODRs e como elas se mostram como efetivo instrumento de acesso à justiça especialmente em situações como a crise da COVID-19</b> ..	55

<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>61</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A pandemia da Covid-19 conduziu a sociedade a mudanças significativas em sua organização, em todas as suas ramificações, entre elas, o Direito. Situação que trouxe ainda mais relevância para fenômenos já existentes, a exemplo, o abarrotamento do Poder Judiciário. O que evidenciou a importância da aplicação de instrumentos capazes de reduzir o acúmulo de lides, como os métodos adequados de resolução de conflitos. Deste modo, é imprescindível a realização de uma análise jurídica acerca da tecnologia ODR (*Online Dispute Resolution*) nesse cenário de distanciamento social, para que não haja a supressão de direitos fundamentais a indivíduos que tanto necessitam.

Isso porque a sociedade como um todo continua sentindo os impactos das mudanças ocasionadas pelo coronavírus. Entretanto, não se pode ignorar uma parcela expressiva da população que deixou de ter suas demandas atendidas em vista de medidas de proteção, como o isolamento social, que impossibilitou a realização de determinadas diligências. Nota-se que, se os processos judiciais já são morosos, essa situação, praticamente suprimiu o princípio da celeridade processual e, conseqüentemente, o acesso à justiça, ambos garantidos constitucionalmente. Nesse sentido, percebendo se tratar de um tema que impacta a sociedade quase que em sua totalidade, o estudo sobre o tema se torna essencial.

O interesse no tema surgiu a partir da conjugação de experiências empíricas com a aplicação disso no Direito. Isto é, foi possível presenciar demandas que apresentavam urgência em sua resolução, o que poderia se realizar através de autocomposição entre as partes envolvidas, mas que, contudo, restava impossibilitado em vista das medidas de segurança supracitadas. Circunstâncias capazes de causar inquietação e conseqüente motivação para o estudo do tema em questão. Vale destacar que o estudo sobre métodos de resolução de demandas, diferentes do Poder Judiciário, surgiu a partir dos conhecimentos adquiridos na disciplina de Sistemas Alternativos de Resolução de Conflitos, bem como no grupo de extensão Ferramentas Contemporâneas de Gestão de Conflitos, do Centro Universitário UNDB.

Nesse primeiro momento, cumpre destacar o que seria o conflito em si, segundo enuncia Gabbay, Faleck e Tartuce (2013) conflito seria uma espécie de desentendimento ou mesmo oposição de interesses, podendo significar uma briga, confusão, a partir disso, é possível notar que no cerne da questão há uma divergência de ideias.

A sociedade hodierna vem passando por uma verdadeira revolução, cujo fluxo de informações é cada vez maior. Os conflitos, por sua vez, aumentam na medida da evolução social, isto porque as relações interpessoais estão ainda mais complexas que outrora, assim,

quanto mais informações, menos serão os limites de tolerabilidade diante de injustiças, violações de direitos, ou simplesmente daquilo que desagrada. (TARTUCE, 2019)

O resultado disso é o aumento de demandas que chegam ao Poder Judiciário, gerando um verdadeiro cenário de litigiosidade. Em vista disso, surgiram os métodos para solucionar essas demandas conflituosas, como a mediação, conciliação, negociação etc. que se ocupam essencialmente em resolver conflitos consensualmente. (TARTUCE, 2019)

A partir disso, é possível notar que esse é um meio eficaz de diminuição significativa de demandas que já estão a cargo do Poder Judiciário ou, até mesmo, evitar que cheguem até a instância. A quantidade de processos, com a pandemia da Covid-19 (doença causada pelo novo coronavírus), aumentou a níveis alarmantes. Isto se deu porque, com isolamento social, fóruns, órgãos públicos, escritórios de advocacia, dentre outros segmentos do Direito, foram obrigados a fechar as portas como medida de segurança, impossibilitando o andamento de processos.

Como meio de enfrentamento à essa situação, o próprio CNJ (Conselho Nacional de Justiça) anunciou que as ODRs (*Online Disput Resolution*), seriam necessárias, o que evidencia ser um dos meios mais eficazes para a solução de conflitos. Diante disso, de que forma a aplicação das ODRs funciona como instrumento de garantia de acesso à justiça no contexto de crise sanitária provocada pela COVID-19 no Brasil?

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar a aplicação das ODRs como instrumento de acesso à justiça no contexto de pandemia causado pela COVID-19 no Brasil, tendo como benefício a justa satisfação de direitos. Como objetivos específicos, tem-se, em primeiro lugar, demonstrar o acesso à justiça e os métodos adequados de resolução de conflitos, após isso, discorrer sobre as ODRs (resolução de conflitos online) para que seja possível discutir sobre a aplicação das ODRs como instrumento de acesso à justiça nas demandas durante a pandemia da Covid-19 no Brasil.

O primeiro capítulo deste trabalho se destina a apresentação do conceito do acesso à justiça, e como o esse conceito tem se desenvolvido ao longo da história. Isto porque a noção mais tradicional de acesso à justiça era tida como acesso ao Judiciário, de forma totalmente equivocada, pois o acesso ao judiciário é apenas um dos meios de acesso à ordem jurídica justa, como menciona Watanabe (1988). Essa mudança de paradigma sofrida pela noção de acesso à justiça teve como grande impulso a apresentação dos obstáculos e as ondas renovatórias do acesso à justiça que o tornam possível, essa linha de entendimento tem como maiores precursores Capelletti e Garth (1988). Bem como o surgimento de novos métodos de resolução de conflitos que possibilitam a escolha do meio mais adequado de acesso à ordem jurídica justa.

No segundo capítulo, aborda-se o surgimento das novas tecnologias da informação e da comunicação, em especial o surgimento da internet e como isso impactou o Direito. Isso porque foi através dessas novas TICs, surgiu a tecnologia ODR (*Online Dispute Resolution*), ou seja, a possibilidades de utilização dos meios mais adequados de resolução de conflitos através da internet e das demais tecnologias da informação e da comunicação. Assim, é importante um estudo acerca da implementação dessa tecnologia no contexto brasileiro e as barreiras de sua implementação somadas aos obstáculos do acesso à justiça. (AMORIM, 2017)

No terceiro capítulo deste trabalho, fez-se uma análise da importância da implementação da tecnologia ODR no Brasil, no contexto de pandemia mundial vivenciado no ano de 2020. Como o acúmulo de demandas contribuiu para o agravamento da crise do Judiciário e como isso tornou o acesso à ordem jurídica justa cada vez mais difícil ou até impossível, pois o Brasil enfrenta uma grande dificuldade na garantia de acessibilidade aos meios digitais, dada a parcela significativa de cidadãos considerados excluídos digitais, isto é, que possuem pouco ou nenhum acesso à internet e às novas TICs. Assim, sabendo que a ODR não é a mera digitalização dos meios adequados de resolução de conflitos, mas sim a possibilidade de acesso à ordem jurídica justa da forma mais simplificada e acessível aos sujeitos que mais necessitem, sem a burocracia e altos custos de se enfrentar uma demanda judicial.

No presente estudo, buscou-se reunir informações que visam demonstrar como a aplicação das ODRs pode diminuir eficientemente o acúmulo de processos em um cenário de pandemia mundial para que, com isso, seja possível garantir o acesso à justiça de forma justa e efetiva.

A investigação em análise perpassou por várias fases, desde a formulação do problema até a discussão dos resultados, seu ponto vestibular foi a inquietude provocada pela temática, identificada a partir da própria experiência empírica. Uma vez determinado o foco e o objetivo da pesquisa, se fez necessário a identificação das características e peculiaridades do tema proposto, buscando determinar as estruturas teóricas que o embasaram, atendo-se a desmistificá-lo, percebendo-o como objeto de estudo. Utilizou-se do método indutivo e, para alcançar os objetivos propostos, a pesquisa exploratória e descritiva. Quanto ao procedimento, utilizou-se de pesquisa bibliográfica, a qual se pautou a pesquisa em livros doutrinários, artigos científicos da internet e legislação. (GIL, 2010).

## 2 ACESSO À JUSTIÇA E OS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A sociedade vem passando por uma verdadeira revolução. Os conflitos, por sua vez, aumentam na medida da evolução social, isto porque as relações interpessoais estão ainda mais complexas que outrora, assim, quanto mais informações, menos serão os limites de tolerabilidade diante de injustiças, violações de direitos, ou simplesmente daquilo que desagrada. (TARTUCE, 2019)

O resultado disso é o aumento de demandas que chegam ao Poder Judiciário, gerando um verdadeiro cenário de litigiosidade. A noção de acesso à justiça esteve, por muito tempo, atrelada ao direito de acesso ao Judiciário, em vista da redação dada ao direito de acesso à justiça previsto da Constituição Federal de 1988. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Entretanto, na sociedade moderna essa noção tem sido cada vez mais afastada, a partir do desenvolvimento dos meios adequados de resolução de conflitos. Esses meios se pautam essencialmente em resolver conflitos e possibilitar a garantia de acesso à justiça de forma justa e efetiva, da maneira mais adequada possível. (GRINOVER, 2016)

### 2.1 Acesso à justiça

Ao se falar em acesso à justiça, tende-se a remeter o pensamento, erroneamente, para o acesso ao Judiciário. Assim mesmo trata a maior parte da doutrina ao apresentar o acesso à justiça como, a exemplo: “A proteção jurídica e judiciária do cidadão.” (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2017, p. 308), bem como: “[...] o acesso Justiça (ou mais corretamente o acesso à jurisdição) [...]” (FERNANDES, 2017, p. 521, *grifo nosso*). Dentre diversos outros exemplos.

Tradicionalmente, a ideia de acesso à justiça estaria diretamente relacionada à jurisdição outorgada pelo Estado ao Poder Judiciário, sendo assim considerada, a via natural para a resolução de conflitos. (MANCUSO, 2015)

Para entender isso, basta que se faça uma breve análise do surgimento do direito de acesso à justiça. Garantido constitucionalmente, no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.” (BRASIL, 1988, p.1), esse é um dos direitos considerados como basilares do ordenamento jurídico como um todo, em especial do devido processo legal.

O direito de acesso à justiça surgiu no ordenamento jurídico brasileiro com a Constituição de 1946:

Art. 141 - A Constituição assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade dos direitos concernentes à vida, à liberdade, a segurança individual e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

§ 4º - A lei não poderá excluir da apreciação do Poder Judiciário qualquer lesão de direito individual. (BRASIL, 1946, p. 1, *grifo nosso*)

Percebe-se uma valorização da garantia de direitos individuais, dado o contexto vivenciado pelo Brasil em 1946, após a 2ª guerra mundial e a derrota do nazifascismo. Portanto, o traço mais marcante da época foi justamente esse movimento de redemocratização. Diante das violações dos direitos humanos no âmbito internacional, o mais coerente seria garantir, na Carta Magna, o amparo aos direitos individuais de cada cidadão, principalmente, em âmbito nacional. (FERNANDES, 2017)

De acordo com a evolução da sociedade houve a ampliação desse direito até se ter esse conceito amplo trazido pela Constituição Federal de 1988. De modo que se percebeu a necessidade de englobar as ações de caráter coletivo e difuso, não somente interesses individuais. (AMARAL, 2008)

O direito de acesso à justiça não poderia ser tido tão somente sob esse aspecto individualista e formal (que consistia basicamente na possibilidade de o indivíduo ser autor ou réu em determinada demanda), como se percebia nos séculos XVIII e XIX. (CAPELLETTI; GARTH, 1988). A sociedade evoluiu de modo que surgem direitos e garantias diariamente, e o ordenamento jurídico deveria acompanhar tal evolução. Ao analisar a sociedade atual é possível perceber que esse conceito de acesso à justiça atrelado ao acesso ao Judiciário, encontra-se em estado de defasagem. (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013)

A via judiciária não é o único meio de se ter a resolução de demandas conflitivas e, conseqüente tutela de direitos. Inclusive, é possível afirmar que em determinados casos a via jurisdicional nem mesmo será a adequada para a satisfação plena e efetiva de direitos. (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013)

Para evidenciar tal ponto, destaca-se:

A problemática do acesso à Justiça não pode ser estudada nos acanhados limites do acesso aos 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*. (WATANABE, 1988, p. 129)

Seguindo essa linha, Kazuo Watanabe (1988), traz uma necessidade de mudança de pensamento na estrutura social. Apesar de prevalecer a perspectiva de que o poder está sempre nas mãos do Estado, a preocupação deve ser, sim, com o direito substancial que deve ser interpretado e aplicado de modo correto aos conflitos que se apresentam, assim, o acesso à ordem jurídica justa somente se efetiva através dessa interpretação e aplicação nos exatos termos da realidade social.

Não há controvérsias acerca da importância do direito de acesso à justiça, seja pela via jurisdicional ou não. Sucede que apesar de sua positivação no ordenamento jurídico brasileiro ter se dado somente no ano de 1946, o acesso à justiça é considerado um direito natural que, portanto, antecede o surgimento do próprio Estado. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Sua positivação no Brasil foi, dessa maneira, consequência do reconhecimento de sua importância no Estado moderno, diante das mudanças vivenciadas internacionalmente. Sendo assim, o acesso à justiça deve ser “[...] encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário.” (CAPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12, *grifo nosso*). Na sua previsão enquanto direito humano, era tido muito mais em seu aspecto formal, sendo que seu acesso pleno não era preocupação do Estado, que somente se mantinha em uma conduta negativa de abstenção na prática de condutas violadoras. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Assim como destaca Cappelletti e Garth (1988), esse direito passou por diversas modificações até a sua posição de direito fundamental, em que o processo deve atender à sua função social. Isto é, não basta simplesmente a possibilidade de acesso à justiça, mas sim a garantia de cada indivíduo acessá-la de forma justa e efetiva, conforme destacou Watanabe (1988). Portanto, “[...] as cortes não são a única forma de resolução de conflitos a ser consideradas[...]” (CAPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12, *grifo nosso*), logo, o acesso à justiça deve ser entendido como o acesso à satisfação de direitos individuais e/ou coletivos de forma justa e efetiva.

Apesar do reconhecimento de uma nova visão de acesso à justiça ter se dado tardiamente no Brasil. No ano de 1976, nos Estados Unidos, a inefetividade do Judiciário na garantia de acesso à justiça já era um tema discutido, a exemplo, na conferência realizada nos Estados Unidos, em St. Paul, Minnesota, denominada de *The Pound Conference*, na qual Frank Sander, professor de Direito de Harvard, em Cambridge, Massachusetts, levantou a discussão acerca da quantidade de demandas que eram levadas ao Judiciário, isto é, como a

sociedade estava vivenciando uma visão fechada de que somente um processo seria o meio eficaz de acesso à justiça. (SALES; SOUSA, 2011)

Buscando uma solução para esse cenário, Frank Sander propôs o chamado: *Multidoor Courthouse System* – Sistema das Múltiplas Portas (ou Multiportas). Esse sistema se pauta, principalmente, em oferecer mecanismos efetivos, céleres e com baixo custo, capazes de evitar que chegasse ao Judiciário um excesso de demandas. Vale destacar que esse sistema não defende a existência de um meio mais eficaz que outro, mas sim que a existência desse conjunto de meios é a forma ideal de resolver demandas conflitivas. (SALES; SOUSA, 2011)

Mancuso (2015), reforça que ao se falar de acesso à justiça, não se pode remeter diretamente ao monopólio estatal, isto é, não é somente o Poder Judiciário enquanto representante do poder estatal, o único capaz de garantir de direitos. Há, através do sistema Multiportas, uma gama de mecanismos mais adequados de resolver conflitos, nos quais, através do caso concreto, encontra-se aquele que mais se alinhe aos objetivos das partes envolvidas, e com maiores chances de encontrar a solução mais adequada.

No Brasil há uma interpretação deturpada do dispositivo constitucional (art. 5º, XXXV, da CF/88), quando se trata a justiça estatal como a única legitimada a apreciar lesões ou ameaça de lesões a direitos e, ao seguir essa interpretação, acaba por haver prejuízo ao acesso à ordem jurídica justa. (MANCUSO, 2015)

Como consequência disso, há, inclusive, a violação de outros direitos fundamentais, como o devido processo legal, previsto no art. 5º, LIV – “ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal.” (BRASIL, 1988, p.1), logo, o ordenamento jurídico tem o dever de garantir uma tutela jurisdicional efetiva.

Apesar de se tratar de um direito fundamental, o acesso à justiça de forma efetiva, enfrenta contrariedades para sua efetivação. Sucede que a sociedade contemporânea tem passado por uma verdadeira revolução nas últimas décadas. Manuel Castells (2011) defende que o aparecimento de um novo modelo de sociedade teria surgido na década de 70 quando nasceu um novo paradigma social que tomou por base a tecnologia da informação. Segundo o autor, a sociedade estaria vivendo a era da informação, como o próprio título da obra descreve.

Sob essa perspectiva, é inegável que com essa (r)evolução social, a sociedade tenda a se tornar cada vez mais complexa. O que reflete nas relações interpessoais dos indivíduos que dela participam. Logo, o nível de concordância sobre assuntos do próprio cotidiano tem se tornado cada vez menor, fazendo com que surjam milhares de demandas conflitivas todos os dias. (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013)

Pode se dizer que o conflito é tão antigo quanto a própria noção de sociedade, pois ambos carregam consigo uma estreita relação. Ghisleni e Spengler (2011), destacam sobre a importância da sociedade e como cada indivíduo carrega consigo um aspecto proveniente das relações humanas as quais convive.

Isto é, indivíduos se unem na formação da sociedade, mas se afastam a medida em que carregam suas próprias peculiaridades se diferenciando um do outro em maior ou menor grau. Como consequência disso, surgem os conflitos reais entre indivíduo e sociedade ou entre os próprios indivíduos, enquanto seres autênticos. (GHISLENI; SPENGLER, 2011)

A variedade de circunstâncias de que dependem os resultados em diferentes casos pode ser tão vasta de forma que se deve atentar às conjunturas de cada caso particular e adaptar as medidas aos efeitos que resultam dessas conjunturas. Não existe sociedade na qual todos os seus componentes sejam iguais ou quase iguais, o que leva à criação de interesses comuns para a busca de sobrevivência. (GHISLENI; SPENGLER, 2011, p. 43 e 44)

O conflito é, assim, parte do próprio processo de evolução da sociedade que dá ensejo à diversas transformações na estrutura social. Nessa perspectiva, seria uma crise social com potencial transformativo seja do contexto, seja das próprias relações humanas. (TARTUCE, 2019)

Não seria possível precisar o que de fato origina um conflito, pois parte de conceitos psíquicos e pessoais de cada ser humano. Não se pode negar, pois, que o simples fato da existência de uma sociedade pressupõe a existência de conflitos, deste modo se faz importante o estudo acerca dos meios de lidar com tais conflitos. (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013)

Situação que gera: “[uma] explosão de litigiosidade” (MANCUSO, 2015, p. 3, *grifo nosso*). Para o autor este excesso de conflito tem causado uma verdadeira crise não só no próprio Judiciário como na própria sociedade como um todo. O Relatório Justiça em números do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), trouxe que:

O Poder Judiciário finalizou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação, que aguardavam alguma solução definitiva. Desses, 14,2 milhões, ou seja, 18,5%, estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, e esperavam alguma situação jurídica futura. Dessa forma, desconsiderados tais processos, tem-se que, em andamento, ao final do ano de 2019 existiam 62,9 milhões ações judiciais. (CNJ, 2020, p. 93)

Dados alarmantes que não podem ser ignorados, situação essa que implica em mais obstáculos ao acesso à justiça justa e efetiva.

Diante da preocupação com a necessidade de garantia do acesso à ordem jurídica justa, o próprio CNJ buscou criar mecanismos capazes de salvaguardar esse direito fundamental. Assim, criou a Resolução nº 125, de novembro de 2010, dispondo: “[...] que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa.” (CNJ, 2010, p. 1, *grifo nosso*). Essa Resolução se pauta essencialmente no incentivo à utilização do Sistema Multiportas, seja no âmbito do Poder Judiciário, ou para evitar que o conflito chegue à máquina pública.

Segundo destaca a professora Ada Pellegrini (2016), com a Resolução nº 125 de 2010, o CNJ buscou sobretudo a atualização do conceito de acesso à justiça para um acesso à ordem jurídica justa. Isso garante aos cidadãos o direito de acesso à justiça pela “porta” mais adequada, o que faz com que a ideia de institucionalização seja cada vez mais substituída pela utilização dos mecanismos de adequados de resolução de conflitos.

Para entender a importância do incentivo à utilização desses meios adequados, bem como a necessária mudança de pensamento na sociedade quanto ao grau de confiabilidade de sistemas de resolução de conflitos diferentes do Poder Judiciário, é importante analisar os obstáculos para o acesso à uma ordem jurídica justa.

## **2.2 Obstáculos ao acesso à justiça por meio do Judiciário e as ondas renovatórias de acesso à justiça**

Ao buscar a garantia de acesso à justiça (em seu conceito ideal), diversas barreiras são enfrentadas. Desde a já mencionada crise do judiciário, bem como conforme o relatório Justiça em Números do CNJ demonstra o alto número de demandas que estão em tramitação, até mesmo a dificuldade de a parte buscar esse direito.

Sadek (2014), ressalta que esse altíssimo número de demandas faz com que se torne cada vez mais difícil encontrar a resolução das demandas. Segundo a autora, há um verdadeiro congestionamento de processos, o que causa lentidão na resolução das demandas, fazendo com que o direito de acesso à justiça seja transformado em um verdadeiro cometimento de injustiças, dado que há demandas incapazes de aguardar a (lenta) marcha processual. (SADEK, 2014)

Além da morosidade judiciária, não raramente há a violação de diversos direitos fundamentais, em especial, o princípio constitucional da igualdade. Esse princípio está previsto no art. 5º, *caput*, da CRFB/88: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer

natureza [...]” (BRASIL, 1988, p.1, *grifo nosso*), entretanto, essa igualdade formal não atende às peculiaridades e individualidades de uma sociedade plural.

Por essa razão, é importante que essa igualdade formal seja complementada pelo sentido material de igualdade. Isto porque além do conteúdo da lei dever ser igualitário, a sua aplicação também deve observar as circunstâncias de cada caso, portanto, devendo-se observar as desigualdades entre as partes. (SARLET; MARINONI; MITIDIERO, 2017)

Segundo Cappelletti e Garth (1988), esse é um dos principais obstáculos encontrados no direito de acesso efetivo à justiça, chegando a ser, inclusive, utópico. Os autores destacam que ao buscar o Judiciário para ver suas demandas atendidas, as partes devem suportar custas judiciais altíssimas, seja autor ou réu na demanda judicial.

Mesmo que vincenda, ou seja, não sendo a parte sucumbente, ainda deve arcar com honorários advocatícios, que, no sistema brasileiro, custam muito caro. O maior impacto desse alto custo se dá nas pequenas causas em que, na maior parte dos casos, os custos do litígio ultrapassam o montante a ser recebido, ou o tornam irrisório. Outro aspecto a ser destacado, é o tempo despendido nessas causas que tem como consequência uma demanda ainda mais custosa financeiramente, isso tudo faz com que a justiça se torne inacessível. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Um dos pontos em que se mais visualiza a inaplicabilidade do princípio da igualdade material se dá quanto à possibilidade das partes. Um juízo superficial das atuais demandas judiciais é suficiente para notar que determinados litigantes possuem muito mais vantagens em relação a outros. Ao tocar em tal tema, remete-se, num primeiro momento, à capacidade financeira da parte menos favorecida na relação. Isto é, quem tem mais capacidade de arcar com as custas de um processo, por óbvio, terá mais vantagens, seja para a realização de diligências ou, até mesmo, para a produção de provas. Apesar desse cenário, nem sempre a parte estará em desvantagem por possuir poucos recursos financeiros. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Há determinadas demandas em que as vantagens serão em relação à aptidão jurídica para reconhecer a possibilidade de exigir determinado direito. Apesar de a regra ser que pessoas de classes mais pobres tenham menos acesso à informação quanto aos próprios direitos, essa não é uma regra absoluta. Isto é, é perfeitamente possível e comum que consumidores com alto grau de formação e condição financeira, permitam a prática de condutas abusivas sem sequer se darem conta de que seus direitos estão sendo violados. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Os autores citam que essa barreira está intrinsecamente relacionada à disposição psicológicas desses sujeitos. De outro modo, ainda que esses sujeitos saibam que seus direitos estão sendo violados, saibam onde encontrar orientação para tutelá-los, acabam optando por não procurar um advogado sob justificativa de que processos judiciais são burocráticos, com alto grau de formalismo, bem como os ambiente jurídicos são tidos como intimidativos. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Tem-se no Poder Judiciário um excesso de formalismo, com linguagem prolixa e comumente inacessível por esses mencionados sujeitos. Tudo isso faz com que o processo se torne cada vez mais moroso, visto que a incompreensão da parte causa consequente retardo até que o conflito seja de fato dirimido através da decisão final de mérito. (SADEK, 2014)

Por esse motivo, os sujeitos passam a ver juízes, promotores, até mesmo advogados, como figuras opressoras. Em razão disso, é possível notar que a parte busca a tutela de seu direito sempre a depender da demanda e das partes envolvidas na relação, a exemplo disso, percebe-se que ações de família constituem parte significativa das demandas, em relação a determinadas lides que versam sobre direitos difusos e coletivos. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Essa situação ocorre porque sempre houve um distanciamento entre o homem e seus direitos. O monopólio estatal (visão do Estado como único garantidor de direitos) somado à uma linguagem normativa quase sempre incompreensível por sujeitos que não estão em contato direto com o mundo jurídico, faz com que a sociedade em geral sequer saiba da existência dos direitos que possui, assim surge uma inquietação: como buscar o acesso à justiça em relação a determinado direito que sequer se saiba da existência? (PITA, 2003)

Além disso, Cappelletti e Garth (1988) descrevem que os obstáculos para o acesso à justiça se encontram principalmente nas pequenas causas e para os autores individuais e mais pobres, seguindo um certo padrão. Destacando, ainda, que a garantia de acesso à justiça não acompanha a evolução da sociedade e o surgimento de novos direitos. Bem como essas barreiras de acesso estão inter-relacionadas, de modo que não é possível eliminá-las individualmente. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Isto porque pode acontecer de, a exemplo:

[...] uma tentativa de eliminar custos é simplesmente eliminar a representação por advogado em certos procedimentos. Com certeza, no entanto, uma vez que litigantes de baixo nível econômico e educacional provavelmente não terão a capacidade de apresentação de seus próprios casos, de modo eficiente, eles serão mais prejudicados que beneficiados por tal “reforma”. (CAPELLETTI; GARTH, 1988, p. 29, *grifo nosso*)

Em vista disso, a sociedade nacional e internacional percebeu a crescente importância do acesso à justiça diante do surgimento desses novos meios. Para proporcionar o acesso à justiça de forma efetiva, foi necessário que se criasse soluções para essas barreiras a serem enfrentadas. Esse novo movimento foi chamado, pelos autores Cappelletti e Garth (1988), de ondas renovatórias de acesso à justiça.

A primeira “onda” focou em garantir que os mais pobres pudessem acessar as vias jurídicas sem os altos custos com honorários advocatícios surgindo, assim, a assistência judiciária gratuita. Ocorre que assim como na época do *laissez faire*, o Estado continuou a manter uma conduta tão somente negativa, isto é, advogados particulares que se propunham a prestar a assistência judiciária de forma gratuita não contaria com qualquer contraprestação por parte do Estado. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

O que causava desestímulo dos profissionais e conseqüente abandono das causas. O primeiro país que deu início a uma reforma quanto a isso, foi a Alemanha nos anos entre 1919 e 1923, após isso, os sistemas de assistência judiciária gratuita sob remuneração estatal foram se adequando à realidade social de diversos outros países, como Estados Unidos e França, bem como o conhecemos atualmente. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Mancuso (2015), destaca que apesar disso, essa assistência judiciária não era suficiente, motivo pelo qual o conceito de “necessitado” foi ampliado pela Constituição Federal de 1988, garantindo uma verdadeira “assistência jurídica”. Segundo o autor, a nova Constituição buscou ampliar a proteção ao hipossuficiente, de modo que a garantia de seus direitos deveria se dar em todas as fases, inclusive àquela que antecede o processo, e não somente no curso do processo como a expressão “assistência judiciária” remetia. Além disso, a prestação de serviços de consultoria (informação e aconselhamento) era um modo de reforço à garantia desses direitos.

A segunda “onda”, seria justamente um enfoque nos direitos difusos, tais como aqueles relacionados ao meio ambiente e ao direito do consumidor. Previamente, é importante destacar que interesses difusos possuem como principais características a inexistência de vínculo jurídico ou fático entre seus titulares, pois compõem um grupo de pessoas indeterminadas. Por essa razão é que frequentemente o direito ambiental e direito do consumidor são citados como exemplos, porquanto estejam inseridos como direitos de interesse público, dentro do ordenamento jurídico. (TAVARES, 2020)

Por se tratar de direitos coletivos de grupos indeterminados, seu acesso é ainda mais custoso, financeiramente ou mesmo pela burocracia a ser enfrentada. Os autores destacam que

para possibilitar a tutela de tais direitos foi necessário uma verdadeira revolução na noção tradicional do Processo Civil, pois esse, era visto como um assunto a ser dirimido entre dois sujeitos (partes) em um processo, em que se pleiteava interesses individuais, bem como diversos outros atributos do processo civil mais tradicional dadas as peculiaridades dos casos que envolvem interesses difusos. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Um marco na história da proteção de direitos difusos e coletivos foi a positivação desses interesses metaindividuais. Para além dessa positivação, a criação de uma ação própria para a defesa desses direitos. A Constituição Federal de 1988 possibilitou ao Ministério Público uma ação específica denominada de Ação Civil Pública, que tem por objetivo a defesa de interesses difusos e coletivos, ampliando ainda mais a proteção desses direitos no ordenamento jurídico pátrio. (MANCUSO, 2015)

A terceira “onda” renovatória do processo civil enfatizou a concepção mais ampla de acesso à justiça. Essa terceira onda não exclui as citadas anteriormente, mas foi além, pois demonstra que existem diversas possibilidades de acessar à justiça, e que vão além da assistência judiciária gratuita ou mesmo na representação de direitos coletivos. Isso se dá porque essas reformas, apesar de terem ilustre importância, apresentam limitações que não podem simplesmente ser ignoradas. Razão pela qual o estudo das demais técnicas de acesso à justiça merece prestígio, porquanto são capazes de garantir efetividade quanto ao acesso à justiça. (CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Essa terceira onda foi progressivamente tomando espaço quando dá resolução de conflitos, pois com o decorrer dos tempos, diversos métodos e técnicas foram surgindo e afastando cada vez mais o monopólio estatal. O surgimento desses novos direitos advindos das revoluções ocorridas na sociedade moderna, demandam novos métodos capazes de torná-los factíveis. A via meramente judicial, com obrigatoriedade de presença de um advogado não tem se mostrado como a maneira mais vantajosa para dirimir conflitos. (MANCUSO, 2015; CAPELLETTI; GARTH, 1988)

O fomento a esses *outros meios* se alinha, de um lado, à tendência atual da *desjudicialização dos conflitos* e, de outro lado, se afina com o sentido contemporâneo de *jurisdição*, acepção que se foi *descolando* da tradicional imagem majestática da justiça oficial, para ficar mais aderente ao plano prático, a saber, o da *composição dos conflitos com justiça*, não necessariamente mediante intervenção da magistratura togada, podendo hoje falar-se num ambiente de jurisdição compartilhada. (MANCUSO, 2015, p. 90)

O enfoque, aqui, se dá em ajustar o método a ser utilizado de acordo com a complexidade e peculiaridades do litígio. De modo que, a depender do conflito, utiliza-se um

meio apto a dirimi-lo de modo mais satisfatório e eficiente para as partes, não necessariamente a ser feito pelo Poder Judiciário, como se fazia. (MANCUSO, 2015; CAPELLETTI; GARTH, 1988)

Portanto, deve-se ter uma nova abordagem em que se analise a complexidade dos casos, as partes envolvidas, o tipo de litígio etc. para que, com isso, seja possível garantir o acesso à justiça de forma justa. Não se pode analisar uma demanda de forma isolada, pois quase que na totalidade dos casos, o conflito terá tantas repercussões coletivas como individuais, em uma relação de interdependência. Sendo deste modo, o conflito pode ser dirimido por instrumentos de composição que conflito ou até mais adequadamente, do que seria se feito pelo Judiciário. (MANCUSO, 2015)

Kim Economides (1999) defende a existência de uma “quarta” onda de acesso à justiça, ele mesmo descreve como o acesso dos operadores do direito à justiça. Nessa quarta onda, estão expressas as dimensões éticas e políticas do acesso à justiça, ou melhor, da administração da justiça, situação essa que apresenta diversos desafios não só para os profissionais do direito que já atuam, como para aqueles em formação, isto é, ao ensino jurídico nas faculdades. (ECONOMIDES, 1999)

Nessa, o foco não é somente na possibilidade do acesso do cidadão à justiça, mas sim em que tipo de “justiça” será ofertada a esse cidadão. Num primeiro momento, não só ao se buscar a justiça, essa nova onda traz um enfoque à possibilidade de ingressar nas profissões jurídicas, no ensino jurídico. Num segundo momento, busca-se entender como o cidadão que busca a justiça, pode saber que esse profissional que atende, está capacitado para administrá-la. (ECONOMIDES, 1999)

Nesse segundo tema, portanto, traz ao debate questões éticas, em que as faculdades e organismos profissionais devem se preocupar não meramente com a admissão nas carreiras jurídicas, e sim na definição de um padrão mínimo que garanta ao cidadão certo grau de confiabilidade. A qualidade de acesso à justiça depende diretamente da qualidade da justiça que se irá acessar, disto se extrai a importância da formação de bons advogados, juízes, promotores e dos demais administradores da justiça. (ECONOMIDES, 1999)

Constatações que levaram o legislador à tentativa de estabelecimento desses padrões mínimos que as faculdades de Direito devem seguir, conforme consta na Resolução nº 9, de 2004, da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, que prevê:

Art. 3º. O curso de graduação em Direito deverá assegurar, no perfil do graduando, sólida formação geral, humanística e axiológica, capacidade de análise, domínio de conceitos e da terminologia jurídica, adequada argumentação, interpretação e

valorização dos fenômenos jurídicos e sociais, aliada a uma postura reflexiva e de visão crítica que fomente a capacidade e a aptidão para a aprendizagem autônoma e dinâmica, indispensável ao exercício da Ciência do Direito, da prestação da justiça e do desenvolvimento da cidadania (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2004, p. 1-2)

Portanto, é importante notar que a correta formação de profissionais que estejam aptos à administrar a justiça não deve ser pautada no mero conhecimento e aplicação da lei, mas, sim numa capacidade de harmonizar o ordenamento jurídico e os valores sociais.

Essas ondas renovatórias do acesso à justiça, entretanto, não esgotam as possibilidades do acesso à justiça, visto que a sociedade está em constante transformação e o mais adequado é que o ordenamento jurídico a acompanhe, tanto é assim que essas mencionadas “ondas” podem colidir entre si, por essa razão é que o ordenamento jurídico deve estar sempre buscando os melhores e mais adequados meios de possibilitar e garantir o acesso à ordem jurídica justa.

### **2.3 Métodos adequados de resolução de conflitos**

A ampliação do direito de acesso à justiça afastou a ideia de que a única via de acesso seria o Poder Judiciário. Isso se deu principalmente com a Constituição Federal de 1988, pois houve maior ênfase aos direitos fundamentais, conseqüentemente uma maior preocupação com o acesso à justiça de forma efetiva, e não individual, como se tinha na concepção mais tradicional. (AMARAL, 2008)

Com vistas a isso, a noção do Poder Judiciário como única via de acesso à justiça foi afastada cada vez mais, dando lugar ao surgimento de outros meios consensuais e mais efetivos de resolução de conflitos. Cumpre fazer uma breve análise em relação aos meios de resolução de conflitos. (GRINOVER, 2016)

Com a ampliação do acesso à justiça pela Constituição Federal de 1988, a utilização desses meios foi cada vez mais incentivada à medida que a sociedade evoluiu, o que fez com que surgisse a necessidade de que o ordenamento jurídico se adequasse à nova realidade e aos novos direitos que surgem a cada dia. O Novo Código de Processo Civil de 2015 consagrou essas formas de resolução de conflitos, através: “[...] da adoção do sistema multiportas de solução de conflitos [...]” (NEVES, 2018, p. 62, *grifo nosso*), que incentiva cada vez mais a utilização destes múltiplos meios.

Fredie Didier Jr. usa o termo “equivalentes jurisdicionais” (DIDIER JUNIOR, 2016, p. 165), excetuando-se a arbitragem, para designar as formas de resolução de conflitos, diferentes do judiciário que também são aptas a tutelar direitos.

O termo é, ainda, utilizado por Neves (2018), destacando que o Estado não tem monopólio da capacidade de dirimir conflitos. O autor elenca quatro espécies desses chamados equivalentes jurisdicionais: autotutela, autocomposição, mediação e arbitragem. Didier Jr. (2016), por outro lado, destaca que a arbitragem não se enquadraria como um equivalente jurisdicional, pois apesar de ser exercida por agente não-estatal, ainda seria um meio de jurisdição.

### 2.3.1 Autotutela

Como primeiro exemplo de equivalente jurisdicional, tem-se a autotutela. Esse é um dos métodos mais primitivos de resolução de conflitos, pode se dizer que precede, inclusive, o próprio Estado, uma vez que é pautado no exercício da força (física ou não) por parte de um dos sujeitos envolvidos, em detrimento do outro. O traço mais marcante seria justamente a imposição da vontade de uma das partes. (NEVES, 2018)

Apesar de se remeter às populações mais primitivas, a autotutela ainda é admitida no ordenamento jurídico hodierno, porém, em raríssimas exceções: “legítima defesa (art. 188, I, do CC); apreensão do bem com penhor legal (art. 1467, I, do CC); desforço imediato no esbulho (art. 1.210, §1º, do CC)” (NEVES, 2018, p. 61), vale destacar que autotutela não se enquadra como resolução consensual.

### 2.3.2 Soluções consensuais

As soluções consensuais se baseiam precipuamente no consentimento dos sujeitos envolvidos no conflito, é o que Didier Jr. (2016) denomina como meio altruísta de resolução da controvérsia. Isto se dá porque em boa parte dessas situações uma ou ambas as partes cedem nos seus interesses individuais em prol de satisfazer o interesse alheio. (DIDIER, 2016)

Essas são as formas incentivadas pelo CPC de 2015:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

[...]

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do

Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015, *grifo nosso*)

Percebe-se, portanto, que sempre que as soluções consensuais forem as mais adequadas à demanda, deverão ser incentivadas e promovidas pelo Estado, inclusive se já houver processo judicial em curso. (BRASIL, 2015)

Seguindo essa linha de raciocínio, não se pode tratar essas soluções consensuais de conflitos como alternativas ao Poder Judiciário, mas sim como o meio mais adequado de acordo com as peculiaridades do caso concreto. (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013) É importante que se dê atenção à essa necessidade de adequação do meio a ser utilizado, de acordo com as particularidades do conflito e não o inverso. Assim, cabe uma análise acerca dos métodos de negociação, mediação e conciliação, alguns dos principais utilizados.

#### 2.3.2.1 Negociação

Dentre esses meios consensuais, Gabbay, Falleck e Tartuce (2013) inserem a Negociação, um dos meios mais utilizados. A negociação é um dos meios mais básicos e, provavelmente, mais antigos para se dirimir conflitos, trata-se de atividade intrínseca a toda e qualquer sociedade, pois faz parte de relações seja de amizade, familiares ou de negócios. Isto porque é um meio de comunicação direta entre as partes envolvidas, em busca de um acordo, logo, não há qualquer intervenção por parte de uma terceira pessoa com postura neutra. (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013)

Através da negociação é que se levanta interesses comuns e interesses opostos a fim de se chegar a uma decisão que satisfaça ambas as partes, seja uma relação entre mãe e filho, entre dois advogados, entre empresas ou, até mesmo o governo, o que demonstra essa relação direta entre os sujeitos envolvidos no conflito. (FISHER; URY; PATTON, 2018)

Deste modo, observa-se que a negociação é aplicada em todos os setores da vida cotidiana. Isso, por razões tais como o fato de se tratar do meio mais fácil, espontâneo e menos custoso, visto que as partes resolvem o litígio sozinhas, sem a ajuda de um terceiro interventor, como ocorre em outros meios autocompositivos. (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013)

Apesar de ser um meio básico, a negociação é um dos meios menos estudados na academia, e há uma razão de ser para isso. As estratégias comumente usadas em uma negociação padrão, são falhas, prolongam disputas, desgastam as partes e a sociedade, fazendo com que não seja difícil encontrar uma ou ambas as partes insatisfeitas ao final de determinada negociação. Ao analisar a forma como acontece o processo de negociação, é possível

vislumbrar que os resultados, em sua grande maioria, são encobertos por truques e dissimulações. Situação que leva à injustiça, o que por óbvio, fere não só o direito de acesso à justiça, como diversos outros direitos, a depender do caso concreto. (FISHER; URY; PATTON, 2018)

### 2.3.2.2 Diferença entre conciliação e mediação

A presença de um terceiro interventor, com postura imparcial, se faz importante, como ocorre na conciliação e na mediação. Esses dois métodos possuem características semelhantes, mas não se confundem. Segundo destaca Tartuce (2019, p. 51):

São pontos comuns à mediação e à conciliação: 1. A participação de um terceiro imparcial; 2. A promoção da comunicação entre os envolvidos; 3. A não imposição de resultados; 4. O estímulo à busca de saídas pelos envolvidos; 5. O exercício da autonomia privada na elaboração de opções para os impasses.

Desta forma, observa-se que em ambos os institutos esse terceiro interventor deve, antes de tudo, primar pela imparcialidade. Visto que, deve haver a facilitação do diálogo entre esses sujeitos envolvidos, prevalecendo sempre a autonomia de suas vontades. (TARTUCE, 2019)

Entretanto, há discussões na doutrina a respeito da diferenciação entre a conciliação e a mediação. Há quem sustente que um dos pontos de maior relevância seria o conteúdo desses institutos, pois, enquanto na conciliação se busca a realização de um acordo entre as partes, em que o conciliador poderá sugerir uma resolução, na mediação, esse terceiro, chamado de mediador, deverá se abster de sugerir soluções, nesse caso, prevalece o reestabelecimento do diálogo entre os sujeitos envolvidos no conflito.

Além do próprio CPC/15, conforme mencionado, que incentiva a utilização desses meios consensuais e dispõe expressamente sobre a necessidade de incentivá-los nas demandas (art. 3º, §§ 2º e 3º, do CPC/15), é importante destacar a Resolução nº 125 de 2010 que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, disciplinando sobre a mediação e a conciliação conjuntamente.

Mister destacar que essa Resolução precede o próprio CPC, o que demonstra que antes mesmo do advento do novo CPC, o CNJ (Conselho Nacional de Justiça) já havia

disciplinado a matéria, bem como a utilização desses meios já era incentivado pelo ordenamento jurídico pátrio.

Contudo, essa resolução não definia esses métodos de mediação e conciliação. A partir disso, é possível compreender o porquê de haver confusão entre esses institutos, neste ponto, o CPC teve um papel fundamental em definir a atuação do conciliador e do mediador. Assim dispondo:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

[...]

§ 2º O **conciliador**, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O **mediador**, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015, p. 1, *grifo nosso*)

Percebe-se que a própria redação do dispositivo, ao definir o papel desses sujeitos, serve como parâmetro para conceituação e diferenciação da mediação e conciliação. Para melhor compreender os dois institutos, é importante descrever suas características particulares. (TARTUCE, 2019)

#### 2.3.2.2.1 Conciliação

Na conciliação, esse terceiro imparcial, chamado de conciliador, poderá sugerir soluções para as partes, para que essas possam chegar a um consenso, é vedado que o conciliador imponha compulsoriamente qualquer tipo de resolução. (SCAVONE JUNIOR, 2018)

Apesar de esse ser um dos institutos mais incentivados pelos juízes, procuradores e até mesmo pelo próprio CPC de 2015, antes da instauração de um processo judicial, a fim de evitar que essa demanda judicial ocorra, é imprescindível destacar que a conciliação pode ser realizada quando o processo já está em curso. Portanto, esse método não deve ser encarado meramente como meio de desafogar o Judiciário, mas sim de se promover um acesso efetivo à justiça. (TARTUCE, 2020)

É inquestionável que a conciliação é um meio de auxílio às partes para que compreendam seus direitos e identifiquem seus reais interesses. Posto que carrega consigo um caráter de inclusão social e estímulo à cultura da paz social. (TARTUCE, 2020)

Entretanto, algumas peculiaridades desse instituto merecem ser analisados, visto que apesar de ser tratado muitas vezes como instrumento efetivo de acesso à justiça, pode, pelo contrário, violar direitos quando não bem utilizada.

Como bem tratou Cappelletti e Garth (1988), um dos maiores problemas para o acesso à justiça, por meio do judiciário, está em: a parte com menor poder econômico, na maioria dos casos, não poder suportar as custas judiciais. A partir disso, por meio de métodos consensuais como a conciliação, esta parte com menor poderio econômico pode ser impelida à realizar determinado acordo por não conseguir suportar as custas e eventuais burocracias de um processo judicial prolongado. (TARTUCE, 2020)

Por essa razão, a máxima de que o conflito deve se adequar ao método a ser utilizado, tem de sempre prevalecer. Uma vez que a conciliação precisa se pautar primordialmente em uma participação ativa de aproximação entre os sujeitos envolvidos, pois que não basta simplesmente dirimir o conflito, é fundamental que o faça de forma efetivamente justa. O conciliador, nesse ponto, terá especial função em orientar as partes de forma clara e adequada de modo a promover consciencialização, sobretudo, da parte mais vulnerável. (TARTUCE, 2020)

#### 2.3.2.2.2 Mediação

Do mesmo modo que a conciliação, a mediação é um meio consensual de abordagem do conflito em que um terceiro imparcial atua de modo a facilitar a comunicação entre duas ou mais pessoas envolvidas no conflito. Entretanto, se difere desse primeiro instituto na medida em que esse mediador não poderá sugerir soluções. Deve, sim, orientar as partes para que elas próprias busquem a saída para a controvérsia. (TARTUCE, 2019)

Seu papel é fundamental para facilitar a comunicação recíproca entre esses sujeitos, e o reestabelecimento do diálogo entres eles. Tendo em vista sua importância indiscutível, especialmente em demandas que envolvam direitos de família, consumeristas e empresariais, em que as partes possuem uma relação preexistente e têm interesse na continuidade da relação, após a resolução do conflito, o ordenamento jurídico criou mecanismos normativos a fim de regular esse instituto. (TARTUCE, 2019)

De forma mais específica que aquela trazida pela supracitada Resolução nº 125 do CNJ, o legislador criou a Lei nº 13.140 de 2015, Lei de Mediação. Essa que veio dispor sobre os princípios da mediação, o procedimento a ser utilizado, bem como define a atividade de mediar como técnica que será exercida por um terceiro imparcial que auxiliará as partes, mas que não terá qualquer poder decisório. (BRASIL, 2015)

Cumprir destacar, ainda, que esse terceiro deverá ser aceito pelas partes, visto que a mediação se pauta primordialmente na voluntariedade. Isso, conforme prevê o art. 2º, §2º da Lei 13.140 de 2015: “Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação.”. Com isso, é possível notar que a lei prima pela consensualidade, pois não é difícil perceber que, se há uma imposição de permanência no procedimento de mediação, as chances de se obter um acordo que represente a real vontade e interesses das partes, de forma justa, são quase nulas.

Nesse contexto, nota-se que o conflito é inevitável, especialmente na sociedade hodierna, a denominada sociedade da informação, como bem colocado por Castells (2011). Isso porque a sociedade tem evoluído, fazendo com que as pessoas busquem mais os seus direitos, isso associado a uma diversidade de direitos novos que surgem todos os dias.

A busca pelo cumprimento desses direitos, têm gerado uma vasta gama de processos, o que, por vezes acaba sendo motivo de violação do acesso à justiça. Por vezes essas demandas não são atendidas ou quando são, não se dão de forma satisfatória e justa.

Por essa razão é que esses métodos adequados tomaram cada vez mais espaço dentro da sociedade. Como coloca Ada Pellegrini Grinover (2016, p. 62):

A percepção de uma tutela adequada a cada tipo de conflito modificou a maneira de ver a arbitragem, a mediação e a conciliação que, de meios sucedâneos, equivalentes ou meramente alternativos à jurisdição estatal, ascenderam à estrutura de instrumentos mais adequados de solução de conflitos.

A autora destaca que tanto é dessa maneira, que esses métodos são disciplinados na legislação pátria como meios legítimos de acesso à justiça de igual maneira ao judiciário. Mas que, contudo, a legislação não especifica o tipo de conflito a ser dirimido por cada método específico, por isso a importância de se adaptar o conflito ao método, de acordo com as peculiaridades de cada caso, sendo essa a maneira mais satisfatória do acesso efetivo à justiça. (GRINOVER, 2016)

### **3 A TECNOLOGIA ODR (*ONLINE DISPUT RESOLUTION* – RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ONLINE)**

O surgimento da tecnologia contribuiu de forma bastante significativa para o remodelamento da sociedade moderna. Em razão da criação da internet, a sociedade passou por uma verdadeira revolução, a denominada de “revolução digital” por alguns autores como Castells (2002) e Klaus Schwab (2016). Essa revolução digital repercutiu nos diversos seguimentos sociais, em especial no Direito.

Esse novo cenário vivenciado a nível global fez com que as normas e sistemas jurídicos se tornassem defasados. Assim, a noção de acesso à justiça tão somente pelo Judiciário precisou ceder lugar a busca por formas mais adequadas de solução de conflitos, portanto, um acesso à justiça de forma efetiva. (AMORIM, 2017)

A tecnologia ODR (*Online Dispute Resolution*) surgiu como um meio de adequar o direito à essa nova realidade. Uma vez que os conflitos entre os indivíduos se tornaram ainda mais complexos em se tratando de demandas que envolvem partes de diferentes cidades, estados ou países. Percebe-se que o conflito de normas seria outro obstáculo do acesso à justiça, por essa razão, com vias efetivar princípios constitucionais como o acesso efetivo à justiça, celeridade, dentre outros, esse sistema de resolução de disputas online se mostra como um dos meios mais adequados de resolução de conflitos inseridos no Sistema Multiportas, na realidade atual.

#### **3.1 Surgimento da internet e sua relação com o Direito**

O uso da internet como Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) é tão corriqueiro e indispensável na sociedade hodierna que autores como Manuel Castells (2002) e Klaus Schwab (2016), defendem que uma revolução digital estaria em curso. Isso se dá porque as novas tecnologias digitais causaram e continuam causando, indiscutivelmente, uma mudança substancial na sociedade, e levando em consideração o histórico de revoluções, essas, podem levar anos para ocorrer.

Klaus Schwab (2016), defende que a primeira grande revolução ocorrida foi a revolução agrícola. Nessa, o homem deixou o nomadismo para fixar residência e domesticar animais, combinando sua própria força com a deles, fazendo surgir transporte, comunicação e a produção cada vez maior de alimentos, surgindo assim, uma organização social de indivíduos, as cidades.

Entre os séculos XVIII e XX, ocorreram as duas grandes revoluções industriais. Na primeira revolução industrial, entre os anos de 1760 e 1840, teria se dado a produção mecânica que fora impulsionada pela construção de ferrovias e criação da máquina a vapor. Já na segunda revolução industrial, iniciada no final do século XIX, teve início a produção em massa, a criação da eletricidade e da linha de montagem. (SCHWAB, 2016)

Percebe-se que houve, indiscutivelmente, uma mudança abrupta na estrutura social, o que impactou a sociedade em todos os seus seguimentos. Castells (2002) defende que a transformação tecnológica foi implantada na sociedade por volta do ano de 1400, a partir do renascimento europeu que, como se sabe, foi de ilustre merecimento, tanto é assim, que refletiu a nível global, três séculos depois. (CASTELLS, 2002)

Nesse contexto, pode se dizer que a criação da internet foi um desdobramento da transformação tecnológica que está em curso na história da sociedade. Cumpre destacar que o surgimento da internet não objetivou necessariamente os fins para os quais se destina nos tempos atuais. (CASTELLS, 2002)

A internet foi criada em 1960 no Estados Unidos, como uma espécie de arma tecnológica em vista da possibilidade iminente de uma guerra nuclear ocorrer. Diante desse cenário, a agência tecnológica Agência de Projetos e Pesquisas Avançadas do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (DARPA), criou a internet com a finalidade exclusiva de impedir que o sistema norte-americano viesse a ser invadido ou destruído pelos soviéticos, seus maiores inimigos à época. (CASTELLS, 2002)

O resultado foi uma arquitetura de rede que, como queriam seus inventores, não pode ser controlada a partir de nenhum centro e é composta por milhares de redes de computadores autônomos com inúmeras maneiras de conexão, contornando barreiras eletrônica. (CASTELLS, 2002, p. 44)

Já em 1969, a rede estabelecida pelo Departamento de Defesa dos EUA, denominada ARPANET criou uma rede de computadores, capaz de possibilitar a comunicação horizontal entre os usuários. Isso, com o objetivo primordial de possibilitar a pesquisa e evolução dos Estados Unidos, reforçando ainda mais hegemonia do país. Essa rede, entretanto, superou todas as expectativas iniciais, tendo iniciado com cerca de 20 milhões de usuários, superou o número de 300 milhões no ano de 2000. (CASTELLS, 2002; LIMA, FEITOSA, 2016)

A partir disso, o uso da internet se difundiu pelo mundo, fazendo surgir inúmeras oportunidades em todos os setores da sociedade. O que torna viável a evolução e modernização

que, como bem coloca Castells (2002, p. 44, *grifo nosso*): “[...] capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e do bem-estar social em poucos anos.”, tornando indiscutível sua importância para a sociedade.

Por essa razão é que Klaus Schwab (2016) defende que o surgimento da internet em 1960, deu início à terceira revolução industrial, a chamada revolução digital. O autor destaca, ainda, que uma quarta revolução estaria surgindo e seria baseada nessa revolução digital, que fora iniciada com a virada do século XIX para o século XX.

Isso porque, muito embora a internet não seja tão atual, são as novas tecnologias baseadas nela, como sistemas muito sofisticados, menores e mais acessíveis, que estão transformando verdadeiramente a sociedade e o modo de viver e se relacionar das pessoas, o que impacta também a economia a nível global. (SCHWAB, 2016)

Jeremy Rifkin (2001), destaca, ainda, que a propriedade, tão defendida nas primeiras revoluções industriais, e a importância do mercado para a economia teriam sido aos poucos substituídas pelo acesso. Isto é, a propriedade baseada em trocas de bens materiais, na nova era, não seria trocada em mercados, mas a relação moderna entre fornecedores e consumidores seria pautada em um acesso a determinado bem, a curto prazo. Portanto, a troca de bens cedeu lugar a possibilidade de acesso à propriedade, seja ela física ou intelectual.

Evidentemente as principais inovações tecnológicas impulsionam a mudança histórica que o mundo inteiro tem presenciado. Por óbvio, tais transformações impactam direta ou indiretamente todas as pessoas que fazem parte dessa sociedade, seja para empresas multinacionais, seja para os trabalhadores dessa empresa, que podem inclusive ter um nível de escolaridade baixíssimo. (SCHWAB, 2016)

Isto quer dizer que as transformações ocorridas através dessas tecnologias, são inevitáveis. Schwab (2016) destaca que o que antes era tido tão somente como ficção científica, hoje, é uma realidade patente, sendo que essas novas tecnologias, distintas ou não, interagem entre si, havendo uma verdadeira harmonização e integração entre todas essas novas tecnologias, razão pela qual o autor denomina essa transformação como “a quarta revolução industrial” (SCHWAB, 2016, p. 16) que ainda está em curso atualmente.

Nota-se que todas essas transformações giram em torno da indústria e dos impactos dessas transformações na economia, e que é assim que surge um novo modelo social. Tanto é assim que alguns autores como Rifkin (2001) e Castells (2002), comumente se referem a esse novo modelo social, baseado no conhecimento, como sociedade pós-industrial ou sociedade informacional.

Apesar das várias denominações dadas a esse novo modelo social, bem como das várias definições dadas pela doutrina, a distribuição e integração de dados em redes, é indiscutível. Assim, o que difere esse novo modelo daquela estrutura social das primeiras revoluções industriais é o acesso, conforme descreveu Rifkin (2001), contudo, mister destacar que não se trata somente do acesso em si, mas sim da capacidade de transmissão e processamento dos dados obtidos por meio desse acesso. (DENNY, 2016)

De outro modo, o fluxo de informação e conhecimento nessa sociedade informacional se tornou indispensável para integração e harmonização entre os diversos ramos da sociedade, não somente para economia, que seria o objetivo inicial. Todas as esferas da vida sofreram e sofrem modificações constantes devidas a transmissão e processamento de informação a todo momento via internet. (DENNY, 2016)

Assim, é possível afirmar que essa revolução seria o início de uma Era digital, e que tal revolução acarreta um remodelamento social, inclusive na estrutura jurídica do Estado. Nos tempos atuais, o número de relações virtuais cresceu de forma desenfreada, conseqüentemente, cresceu o número de demandas envolvendo essas redes. A partir dessa noção, é possível se evidenciar os impactos jurídicos da internet nas últimas décadas, em especial a criação de sistemas voltados para o ramo do Direito. (DENNY, 2016)

Sendo assim, essa revolução digital vivenciada pela sociedade impõe novos desafios, além de aos demais seguimentos sociais, ao ramo do Direito. Em vista dessas relações cada vez mais constantes estabelecidas nos meios virtuais foi que surgiu o Direito Digital, ramo do direito que se pauta na regulação dos fatos jurídicos que ocorrem nesses meios eletrônicos. (DENNY, 2016)

No World Economic Forum (Fórum Econômico Mundial) realizado em 2016, emitiu-se o relatório *The Future of Jobs* (O Futuro dos Empregos), no qual foram elencadas algumas competências a serem exigidas dos profissionais. Isto é, a atuação nessa nova Era Digital impõe uma adaptação ao novo contexto vivenciado, portanto, é importante que os profissionais estejam qualificados para prestar os serviços dessa nova Era da maneira mais eficiente possível. (DIAS, 2017?)

Está claro que esse novo momento na história impõe a necessidade de uma mudança significativa nos setores sociais. Os profissionais precisam se readaptar às novas TICs, constituindo novas habilidades para o futuro, pois do contrário, em poucos anos a taxa de desemprego poderá disparar, aumentando ainda mais o nível de desigualdade social. À época da divulgação dos resultados contidos no supracitado relatório, estimava-se que as novas tecnologias teriam um avanço significativo até o ano de 2020, momento em que os profissionais

já deveriam estar aptos a utilizar essas novas ferramentas. (WEF, 2016) A situação de pandemia vivenciada no ano de 2020 não só confirma a tese, mas mais do que isso, demonstra a necessidade urgente de adaptação à essas novas TICs. Portanto:

O profissional do futuro [...] deverá focar nas seguintes competências: 1. Resolução de Problemas Complexos; 2. Pensamento Crítico; 3. Criatividade; 4. Gestão de Pessoas; 5. Coordenação conjunta; 6. Inteligência emocional; 7. Tomada de decisões; 8. Orientação para ajudar o outro; 9. Negociação e 10. Flexibilidade cognitiva. (DIAS, 2017?, p. 1)

Esse movimento consiste numa verdadeira preparação da força de trabalho para a chamada Quarta Revolução Industrial descrita por Klaus Schwab (2016). Segundo Schwab e Samans (2016, p. 1, tradução livre): “[...] os empregos existentes também estão passando por uma mudança no conjunto de habilidades necessárias para executá-los”, isto é, ao mesmo tempo em que essa nova Era apresenta infinitas possibilidades e oportunidades e diversos novos empregos, também está acompanhada de insegurança e instabilidade na atuação profissional já que grande parte dos profissionais não estão aptos a lidar com essas novas TICs que vêm surgindo no curso dessa Quarta Revolução Industrial. (SCHWAB; SAMANS, 2016)

O que se nota é a aproximação entre o Direito e a internet na Era Digital, e com isso surgiram cada vez mais meios capazes facilitar a forma com que se lida com o conflito, tratado no primeiro capítulo deste trabalho. Deste modo, a transição do analógico para o digital e surgimento das TICs estão inseridas nessa “quarta” onda renovatória de acesso à justiça, que apesar de não ter sido prevista por Cappelletti e Garth (1988), foi descrita por Kim Economides (1999), pois cabe os profissionais do Direito desenvolverem as competências e habilidades necessárias a fim de garantir o acesso à justiça através do uso da tecnologia.

Vale destacar que, apesar de se falar em relações desenvolvidas nos meios digitais, essas novas plataformas não se limitam a tais relações. Isto é, o foco, na verdade é prezar pela celeridade e acesso à justiça da forma mais efetiva e adequada de acordo com o conflito, seja envolvendo direito de família, consumerista ou qualquer outra relação que seja admitida pela legislação.

### **3.2 O surgimento da tecnologia ODR**

Esse novo cenário social impõe ao direito a necessidade de uma verdadeira revisão de normas e padrões a serem seguidos. O surgimento da tecnologia ODR (*Online Dispute Resolution*), foi consequência do surgimento e desenvolvimento dessas novas TICs

(Tecnologias da Informação e Comunicação), isso, ainda, porque as novas necessidades quanto às relações firmadas no *cyberespaço* evidenciaram que as formas adequadas de resolução de conflitos não poderiam estar limitadas aos meios físicos e que, portanto, para essa tutela adequada deveria levar em consideração essa nova realidade vivenciada nas últimas décadas. (AMORIM, 2017)

Uma vez que se o surgimento da internet e dessas novas tecnologia de comunicação mudaram a forma de celebração de negócios jurídicos entre indivíduos, o caminho mais natural é que a forma de resolução dos conflitos advindos de tais relações, sigam a mesma lógica. De outro modo, negócios jurídicos firmados por meio do acesso, possuem um caráter desterritorializado e global, portanto, as regras materiais e procedimentos tradicionais se tornam defasado, em vista dos obstáculos encontrados quando da sua aplicação. (AMORIM, 2017)

Assim sendo, ao se falar de meios adequados, deve-se inserir nesse conceito o fato de que o procedimento mais adequado deve ser o mesmo utilizado quando do estabelecimento dessas relações virtuais, portanto, mecanismos que essas novas tecnologias põem à disposição dos usuários e consumidores. (AMORIM, 2017)

Seguindo a mesma linha lógica de surgimento dos métodos adequados de resolução de conflitos, antes dos chamados de métodos alternativos de resolução de conflitos, as ADRs (*Alternative Dispute Resolution*), as ODRs se baseiam primordialmente numa mudança de mentalidade das partes envolvidas em determinado conflito. As ADRs e ODRs possuem, assim, uma relação muito próxima, visto que a segunda surgiu como aperfeiçoamento e adaptação dessa primeira, com vias a amoldar a utilização dos meios adequados de resolução de conflito através das TICs, em especial, da internet. (AMORIM, 2017)

Em relação a isso, Gouvêa e Maia (2019) defendem, no entanto, que a ODR vai muito além da acepção de que seria nada mais que a ampliação das ADRs por meio da tecnologia. Para os autores, apesar de a ODR ter surgido com essa finalidade, ao longo tempo esse método se aperfeiçoou de modo que, aos sujeitos envolvidos, foi atribuído muito mais poder, bem como novos ambientes foram criados do que tradicionalmente se tinha nesses métodos.

A tecnologia, nesse diapasão, tornou-se um instrumento capaz de aperfeiçoar o processo de resolução de conflitos. Tanto é assim que, segundo se destaca:

Foi no conceito da tecnologia como "quarta parte" (já que o conciliador, mediador ou árbitro, quando existentes, seriam a "terceira") que se notou os maiores ganhos: no papel da tecnologia de gestão do procedimento e de estabelecimento de toda a agenda, efetivamente guiando os litigantes a uma solução consensual, quando possível. (GOUVÊA; MAIA, 2019, p. 7)

Como já mencionado, uma das maiores preocupações ao se utilizar os meios adequados de resolução de conflitos é justamente adaptar o conflito ao meio mais adequado. Com a tecnologia e a criação de novos ambientes, tem-se uma possibilidade ainda maior de adaptar as circunstâncias do caso concreto ao método a ser utilizado por meio da ODR. (GOUVÊA; MAIA, 2019)

Nesse sentido, ao longo das últimas décadas, buscou-se a inserção dessa tecnologia no Ordenamento Jurídico. Como trouxe o Novo Código de Processo Civil de 2015 em seus arts. 334, §7º e 308, §3º, os quais estabelecem a possibilidade de realização de audiência de conciliação e de mediação através de meio eletrônico. (BRASIL, 2015)

A Lei de Mediação, Lei nº 13.140 de 2015 também foi um importante instrumento de regulamentação das ODRs, a qual estabelece em seu art. 46 a possibilidade de realização da mediação através da internet ou qualquer outra tecnologia da comunicação. (BRASIL, 2015)

A Resolução nº 125, de 2010 do CNJ, é um instrumento relevante no Ordenamento Jurídico para implementação e utilização dos meios adequados de resolução de conflitos. A referida Resolução é mais específica quanto à realização da mediação e conciliação digital, pois estabelece tanto a possibilidade de realização de acordo na fase pré-processual, como no curso do processo, a depender da adesão dos respectivos Tribunais de Justiça e Tribunais Regionais Federais (art. 6º, X, da Resolução nº 125, do CNJ).

Evidencia-se, com isso, que a tecnologia ODR oferece aos meios tradicionais de resolução de disputas uma ampliação das ferramentas e possibilidades, sendo, inclusive considerável importância na prevenção de conflitos. Não obstante a regulamentação da tecnologia ODR tenha se dado há porquíssimo tempo, seu surgimento não é um fenômeno recente, dos últimos anos ou mesmo da última década, tendo surgido por volta de 1996 quando um dos primeiros artigos sobre o tema foi publicado, por Ethan Katash, sendo esse um dos percussores dessa tecnologia, a ODR, em seu surgimento, foi marcada por certo ceticismo. (AMORIN, 2017)

Isto se deu muito pelo fato de que, em cerca de 25 anos de criação da internet (criada em 1969), sua utilização não era tão democratizada, como é atualmente, razão pela qual poucas demandas surgiram quando de seu uso. Por óbvio, não seria relevante estudar a utilização desta tecnologia. (AMORIN, 2017)

Diferentemente da explosão de litigiosidade vivenciada pela sociedade informacional contemporânea. Acompanhada dessas relações conflituosas, surgem preocupações tais como a limitação dos recursos financeiros (ou técnicos) das partes, bem como

a distância geográfica entre as partes envolvidas, já que não raramente se vê transações comerciais envolvendo partes de diferentes cidades, estados, ou mesmo, países. (GOUVÊA; MAIA, 2019)

Sabendo que esses métodos adequados de resolução de demandas primam, sobretudo, por princípios processuais como a celeridade e simplicidade, a agilidade é um de seus maiores objetivos. (GOUVÊA; MAIA, 2019)

Foi através do acesso, mencionado por Jeremy Rifkin (2001), que o comércio eletrônico se expandiu, tornando-se o de maior proporção na economia global. Assim, menciona os autores Gouvêa e Maia (2019) que a ODR se difundiu com intento de ultrapassar as barreiras acima mencionadas que se somam aos obstáculos do acesso à justiça, mencionados por Cappelletti e Garth (1988).

Sendo assim, se o consumidor busca o meio eletrônico para obter mais eficiência e mais satisfação, nada mais coerente que usá-lo para solucionar eventuais demandas surgidas neste ambiente. Neste sentido destaca-se: “[...] nenhuma confiança há em um sistema que possibilita a transação em segundos, mas a solução de uma disputa em anos ou décadas[...]” (GOUVÊA; MAIA, 2019, p. 8, *grifo nosso*), isso porque a tecnologia tem se tornado cada vez mais presente, principalmente em transações comerciais, mas que, no entanto, não se limita a tais relações, bem como sua utilização não se limita a pequenas causas ou de causas de baixa complexidade.

Existe uma gama de métodos que podem ser utilizados por meio da ODR que, além de não se limitar ao comércio eletrônico, pode e deve ser usada para solucionar conflitos que não se não se originaram *online*. A implementação da ODR tem se desenvolvido em conjunto com conceito moderno de acesso à justiça, posto que em grande parte das demandas, a utilização da tecnologia ODR se mostra o meio mais adequado que o próprio Poder Judiciário, afastando ainda mais a visão limitada de acesso à justiça somente através do monopólio estatal. (GOUVÊA; MAIA, 2019)

Cumprir esclarecer ainda que a resolução de conflitos por meio dessa tecnologia não necessariamente ocorre integralmente de forma *online*. Já que nada impede que a tentativa de solução se inicie por meio de determinada TIC e, por opção das partes, seja solvida de forma presencial, usando o método tradicional “face-à-face (face-to-face/F2F)” (AMORIN, 2017, p. 3), assim como os métodos de soluções consensuais presenciais, a tecnologia ODR prima pela autonomia das partes, permitindo-lhes buscar a melhor forma de solucionar sua demanda. (LIMA; FEITOSA, 2016)

Mister destacar que, conforme mencionado, a tecnologia ODR para além da virtualização dos métodos adequados de resolução de conflitos, elabora um novo procedimento para tanto. Afastando, assim, a interpretação restritiva que se fazia desta tecnologia. (LIMA; FEITOSA, 2016)

Nesse sentido, e seguindo a mesma linha dos métodos adequados de resolução de conflitos, as ODRs também se organizam de forma semelhante à negociação, conciliação e mediação, em suas formas tradicionais. Isto é, podem apresentar tanto plataformas sem a atuação de um terceiro, como a negociação, quanto com essa intervenção, seja autocompositivo como mediação e conciliação, ou heterocompositivo como a arbitragem. (LIMA; FEITOSA, 2016)

Pode se dizer que o maior diferencial da ODR é justamente o fato de ela interagir com as partes, o que faz com que alguns autores a denominem de “quarta parte”. Visto que essas TICs interagem, de fato, com as partes. (LIMA; FEITOSA, 2016)

Por outro lado, críticas são tecidas a esse método na medida em que, assim como um terceiro interventor, essa “quarta parte” acabaria por afastar os sujeitos envolvidos. De outro modo, métodos tais como a mediação, em que se busca o reestabelecimento do diálogo, prima pelo menor grau de formalidade possível, sendo de tal modo que o método face-à-face se torna fundamental para se conseguir chegar a um objetivo realmente satisfatório, pois aproxima as partes o máximo possível, sendo assim, mais viável as partes serem muito mais compreensivas e empáticas. Diferentemente da impressão que o ambiente virtual causaria ao momento do debate. (LIMA; FEITOSA, 2016)

Apesar disso, a depender da situação fática envolvendo o conflito a ser dirimido, a ODR ainda apresenta inúmeras vantagens a serem consideradas. Em especial, deve-se analisar que as custas judiciais ainda é uma das principais barreiras que as partes, principalmente nos casos que envolvam hipossuficientes, enfrentam para o acesso à justiça efetivo. A ODR, portanto, atuaria superando tal barreira, visto que há uma diminuição expressiva de custos, bem como se tem um processo (*lato sensu*) muito mais célere e simplificado. (GOUVÊA; MAIA, 2019)

Neste ponto de vista, a tecnologia ODR guarda consigo íntima relação com o conceito de acesso à justiça atual. Pois que o acesso à justiça, diferentemente do se entende pela leitura restritiva da Constituição Federal de 1988, não se pauta em acesso ao judiciário, mas sim no acesso ao meio mais adequado para resolver o conflito. Inclusive, a tecnologia ODR pode ser utilizada pelo próprio judiciário, quando da maior virtualização dos processos judiciais. (GOUVÊA; MAIA, 2019)

Isto é, a depender das circunstâncias, a ODR poderá ser aplicada em qualquer fase do processo. Mormente, sua utilização deve priorizar as fases iniciais, sobretudo com vias a evitar o conflito, pois conforme defende a melhor doutrina evitar o conflito é tido como o método mais eficaz de acesso à justiça. (GOUVÊA; MAIA, 2019)

A tecnologia ODR forneceu, portanto, um conjunto de ferramentas ao processualista, caracterizando seu efeito transformador. Nesse mesmo sentido é que se defende a utilização desses métodos não necessariamente para “solucionar” o conflito, mas sim para “transformá-lo” em algo positivo tanto para as partes como para a sociedade. Logo a utilização da tecnologia ODR, para muito além de solucionar demandas, está como meio transformador de conflitos, diretamente relacionada à prevenção do conflito, evitando que aconteça. (MARQUES, 2019)

### **3.3 A implementação da tecnologia ODR**

Nos dias atuais, o grau de confiabilidade na realização de transações e pagamentos feitos por meio da internet é muito alto, visto que se tornou algo rotineiro a nível mundial. Visando dar aos consumidores de bens e serviços online esse mesmo grau de confiabilidade, algumas das maiores empresas como eBay, Amazon e Alibaba criaram seu próprio sistema de resolução de controvérsias online. (SILVEIRA, 2020)

Isso justamente por sua celeridade e simplicidade e, principalmente, para evitar o alto número de demandas que eram levados ao judiciário. A eBay é uma das maiores referências nesse assunto, pois criou o Centro de Resolução de Disputas do eBay, sendo Colin Rule um de seus precursores, nesse caso, o foco da eBay, por se tratar de uma empresa, é na relação entre consumidores e vendedores. (SILVEIRA, 2020; SILVEIRO, 2019)

Não obstante o ceticismo enfrentado à época do surgimento da ODR, Ethan Katsh, precursor na tecnologia ODR, buscou a eBay com vias a desenvolver esse sistema voltado para a relação consumerista, já que a expansão do comércio online era uma realidade. Assim, no ano de 2003 a eBay lançou sua própria plataforma ODR. (SILVEIRA, 2020)

Apesar de seu foco na relação consumerista, esse modelo tem servido de parâmetro para o aperfeiçoamento da própria tecnologia ODR em si. Isso porque esse sistema apresentou, segundo Silveiro (2019, p. 1): “taxa de acordos de 90%”, mostrando sua eficiência e levando Colin Rule a criar o Modria (*modular online dispute resolution implementation assistance*), que não se limita a uma única empresa, mas que pode ser utilizado por qualquer empresa, e sua

utilização pode, inclusive, se dar dentro do âmbito do Poder Judiciário em determinadas fases do processo. (SILVEIRO, 2019)

Nesse caso, a Modria buscou estabelecer uma combinação entre direito, economia e as novas TICs. Possuindo, ainda, quatro módulos nos quais alia métodos tradicionais de resolução de disputas como a negociação, mediação e arbitragem, com essas novas TICs, combinando isso tudo, essas redes além de resolverem ou prevenirem conflitos, irão coletar dados e informações capazes de treinar os algoritmos em busca das soluções mais adequadas, visto que, na maioria dos casos, as demandas são bastante semelhantes. (SILVEIRO, 2019)

Isso, com base no modelo já adotado pela eBay, conforme citado. O principal diferencial desse sistema foi o desenvolvimento de um mecanismo, a priori, automático, isto é, quando da negociação entre as partes, não há qualquer intervenção humana, pois se prioriza que todo o processo seja administrado pelas máquinas. Entretanto, não havendo consenso entre as partes é perfeitamente possível que a empresa (eBay) intervenha na demanda. (SILVEIRA, 2020)

Essa forma automática foi importante, já que se notou, no surgimento da plataforma, que o número de demandas seria muito elevado, podendo até ultrapassar as demandas judiciais. Sendo assim, ao notar a semelhanças nas demandas, a eBay desenvolveu um *software* para que se tornasse possível a resolução de demandas sem intervenção humana, demonstrando sua celeridade indiscutível, portanto, uma possibilidade muito maior de acesso à justiça que as vias tradicionais. (SILVEIRA, 2020)

Ainda que sejam evidentes as inúmeras vantagens que o método oferece, no Brasil, ainda se enfrenta diversos obstáculos para a sua implementação. Isso, seja pela falta de confiabilidade, seja pela indisponibilidade dos meios necessários para sua utilização. Isto é, dada a realidade de judicialização massiva dos conflitos cotidianos que judiciário brasileiro enfrenta, ainda se nota até mesmo a dificuldade na utilização dos métodos tradicionais de resolução de controvérsias de forma consensual, deste modo, aceitar a utilização desses métodos online ainda é uma tarefa complicada, haja vista a falta de confiabilidade nos ambientes virtuais. (AMORIM; RODRIGUES, 2019)

Apesar disso, no Brasil, a tecnologia tem sido cada vez mais adotada pelo Poder Público. Essa situação é concretizada, principalmente, por meio da edição de Resoluções do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), em que se incentiva a virtualização das demandas, o que se mostra como uma das soluções mais viáveis para diminuir o alto número de processos que já estão e que continuam sendo levados ao Poder Judiciário. (AMORIM; RODRIGUES, 2019)

Esse alto número de demandas é ainda mais evidente em se tratando do direito consumerista que, em geral, envolvem questões menos complexas. Foi devido a essa área do direito que a tecnologia ODR foi ganhando cada vez mais espaço no Brasil, isto é, em vista da falta de confiabilidade na tecnologia para resolver conflitos que antes eram de total responsabilidade da máquina pública, o mais aceitável foi a utilização dessas novas tecnologias para questões que envolvessem bens juridicamente tutelados cujos danos seriam menores.

Diante desse cenário, a implementação da tecnologia ODR se deu de forma bastante tímida. A exemplo disso, cita-se a *Reclame Aqui*, primeira plataforma digital que tinha como objetivo a solução de conflitos envolvendo o direito do consumidor. Nessa, os consumidores reclamavam sobre a má qualidade de determinado bem ou serviço, cabendo às empresas responderem à essa reclamação e apresentarem algum tipo de solução para o problema, sendo que ao final da relação, caberia ao consumidor registrar sua avaliação sobre a empresa. (RAMOS, 2018)

Essa plataforma se aproximava do método de Negociação, visto que não havia qualquer terceiro interventor ou a presença de advogados, tinha-se um contato direto entre vendedores e consumidores. Apesar de essas avaliações refletirem o grau de confiabilidade e reputação da empresa, não se tinha nessa plataforma um meio realmente efetivo de resolução de conflitos, já que as demandas eram tratadas com total descaso. (RAMOS, 2018)

No Brasil a implementação da ODR se deu nos setores públicos e privados. No âmbito privado, conforme consta:

No banco de dados da Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs (AB2L) – entidade que visa apoiar o desenvolvimento de empresas que oferecem produtos ou serviços inovadores por meio do uso de recursos tecnológicos para a área jurídica –, encontramos as empresas Acordo Fechado, Concilie Online, eConciliar, Jussto, Mol e Sem Processo, as quais prestam serviços de resolução de disputas no campo virtual. (AB2L, 2017, p.1)

Entretanto, tinha-se baixíssima procura por essas plataformas antes de a tecnologia vir a ter tanta importância como no cenário atual.

Apesar disso, no âmbito público, o uso da ODR já vinha sendo bastante incentivado, sendo que já foram desenvolvidas algumas plataformas, como a plataforma *Consumidor.gov* e Mediação Digital que diferentemente das plataformas privadas (Acordo Fechado, Concilie Online, eConciliar, Jussto, Mol e Sem Processo), são plataformas ligadas ao governo. A plataforma *Consumidor.gov* é um serviço público que permite a negociação direta entre

consumidores e empresas para demandas que envolvam relações consumeristas, trata-se de um método totalmente online. (RAMOS, 2018)

A *Consumidor.gov* é monitorada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), do Ministério da Justiça, bem como por outros órgãos do governo como a Defensoria Pública e Ministérios Públicos. Além disso, essa plataforma buscou se pautar na transparência, permitindo também que a sociedade possa monitorá-la. Prezando pela celeridade e simplicidade, as demandas em geral deverão ser respondidas em uma média de 7 (sete) dias, registrando-se que 80% das reclamações são solucionadas pelas empresas, o que expressa uma confiabilidade na plataforma. (RAMOS, 2018)

Por se tratar de um serviço público, as empresas somente poderão participar após aderirem formalmente ao serviço. Isto é, é necessário a assinatura de um termo no qual as empresas se comprometam a buscar a melhor maneira de solucionar a demanda apresentada. Assim como a *Reclame Aqui*, após o contato, o consumidor poderá avaliar a empresa, indicando seu grau de satisfação, com isso é possível haver transparência nas contratações futuras com aquela empresa. (RAMOS, 2018)

Outra plataforma ODR pública relevante atualmente é a Mediação Digital do CNJ. Essa plataforma possui enfoque na obtenção de acordos extrajudiciais dos cidadãos com instituições financeiras, já que essa é uma das áreas que mais dão origem a demandas judiciais. Essa plataforma pode ser utilizada tanto para dirimir conflitos antes da lide ser levada ao Judiciário, como sua utilização pode se dar no curso de determinado processo que já estão em andamento na Justiça. (ANDRADE, 2018)

Percebe-se que com esse contato direto é possível se evitar um número incontável de demandas que normalmente seriam levadas ao Judiciário, além da possibilidade de um grau de satisfação muito maior que aquele possivelmente encontrado por um juiz, isso, de forma célere e eficiente. A exemplo, no caso da Mediação Digital, caso seja realizado o acordo no curso do processo, é o próprio juiz da causa que homologará o acordo. (CNJ, 2018)

Assim como já destacado, o enfoque da tecnologia ODR ainda é muito mais voltado para o direito do consumidor, mas a expectativa é que a tecnologia se desenvolva de modo a abranger as diversas áreas. Isso porque se tornaria possível o desenvolvimento de estratégias capazes de focar nas diversas ações, tais como o direito de famílias, empresarial, dentre outros. (RAMOS, 2018)

A pesquisa encomendada pelo Conselho Nacional de Justiça à Associação Brasileira de Jurimetria comprovou que se determinadas demandas consumeristas fossem direcionadas à plataforma *Consumidor.gov* antes de serem levadas ao Poder Judiciário, se

evitaria a judicialização do conflito. Com isso, caso a demanda pudesse ser resolvida pela plataforma, sequer chegaria ao judiciário, dado a resposta rápida das empresas, teria uma solução muito mais célere e uma diminuição significativa dos processos que chegariam ao sistema, portanto, auxiliando na crise que o Judiciário tem enfrentado nas últimas décadas. (RAMOS, 2018)

Percebe-se que, muito embora a ODR não seja necessariamente voltada para solucionar a crise do judiciário, esses incentivos por parte do poder público contribuem para o seu desenvolvimento e aumento do grau de confiabilidade da sociedade em geral. Isso faz com que se torne possível perceber a ODR como uma via mais adequada, através dos métodos tradicionais, como a negociação, conciliação, mediação e arbitragem (nesse caso, realizados de forma online) de solução de controvérsias.

## **4 AS ODRs COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA NAS LIDES DURANTE CRISE SANITÁRIA CAUSADA PELA COVID-19 NO BRASIL**

O mundo passou por uma situação excepcional no de ano 2020, uma verdadeira crise na estrutura social em todos os seus setores. Isso impôs a necessidade de uma readaptação ao novo cenário, trazendo à tona diversos problemas e evidenciando alguns já existentes.

A crise do Judiciário foi ainda mais evidenciada, demonstrando a imprescindibilidade do uso de instrumentos mais céleres e efetivos como meio de acesso à ordem jurídica justa. O cenário de isolamento social (medida adotada para combater o coronavírus) não diminuiu as demandas, pelo contrário, esse cenário caótico deu origem a uma enxurrada de novos conflitos envolvendo principalmente os setores mais afetados. Por essa razão, a necessidade de implementação dos instrumentos adequados de resolução de conflitos se tornou muito mais patente. (NOGUEIRA; PIMENTEL; SCALIANTE, 2020)

A pandemia, o isolamento social, o *lockdown*, tudo isso deixou boa parte dos cidadãos em completo desamparo quanto aos seus direitos. A falta de acessibilidade, principalmente, precariedade da inclusão digital no Brasil, foi mais um obstáculo para o acesso à justiça daqueles sujeitos mais necessitados, isso tudo somado aos obstáculos do acesso à justiça, mencionados por Cappelletti e Garth (1988), tornou o acesso à ordem jurídica justa, conforme trouxe Kazuo Watanabe (1988) impossível para esses sujeitos.

Sendo assim, se tornou imprescindível a utilização da tecnologia ODR para facilitar o acesso à justiça de todos os cidadãos, especialmente em se tratando dos hipossuficientes. Isto porque o acesso à justiça não se limita ao acesso ao Judiciário, mas é um acesso efetivo à ordem jurídica justa através do meio mais adequado, de acordo com a demanda apresentada. (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020)

### **4.1 O acúmulo de processos durante a pandemia da COVID-19 e a dificuldade de acesso à justiça no cenário de isolamento social**

Sabendo que a tecnologia ODR já é utilizada há alguns anos no Brasil, a dificuldade de sua implementação ficou ainda mais evidente durante a pandemia do coronavírus. Muito embora a utilização dos meios digitais tenha sido bastante incentivada nesse período, notou-se que diversas demandas que poderiam ser resolvidas por meio das ODRs, chegaram ao Judiciário como processos judiciais.

O mundo presenciou no ano de 2020 uma situação completamente excepcional devido à crise sanitária, econômica, social e política causada pela COVID-19. Esse vírus chegou ao conhecimento da OMS (Organização Mundial da Saúde): “[...] a partir de casos em Wuhan, República Popular da China, em 31 de dezembro de 2019 [...]” (OMS, 2020, p.1, *grifo nosso*). Segundo informação dada pelo Ministério da Saúde, a COVID-19 é uma doença causada pelo novo coronavírus, os sintomas da doença variam entre um resfriado, a uma síndrome gripal, podendo até resultar em uma pneumonia severa, o que demonstra a gravidade da doença. (BRASIL, 2020)

Por ser altamente contagiosa, medidas de proteção foram tomadas visando barrar a doença. Dentre essas medidas, a OMS indicou a necessidade de isolamento físico (ou isolamento social) e que aglomerações de pessoas fossem evitadas. (OMS, 2020)

Em vista disso, medidas foram tomadas pelos órgãos judiciais como a lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 que: “Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.” (BRASIL, 2020, p.1), bem como a Resolução Nº 313 de 19/03/2020, do CNJ, cuja Ementa:

Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. (CNJ, 2020, p.1)

Percebe-se que o conteúdo dessas medidas trata justamente do fechamento dos órgãos do Poder Judiciário visando evitar aglomerações. Tendo em vista que a utilização de meios digitais tem se difundido no mundo jurídico, houve um maior incentivo à utilização desses meios (PROCESSOS..., 2020), contudo, a falta de informação da população em geral não possibilitou a plena utilização de tais meios, justamente pela falta de acessibilidade à internet e por não haver inclusão digital de forma eficiente no Brasil. (MONTARDO; PASSERINO, 2007)

O que se notou no período de pandemia foi um crescimento de demandas judiciais, em especial nas áreas de direito de famílias, direito empresarial, trabalhista e consumerista. Isto é, além das demandas que já seriam naturalmente levadas ao judiciário, diversos conflitos foram desenvolvidos nesse período, houve assim, o acúmulo de litígios. Tem-se utilizado, inclusive, o termo: “judicialização da pandemia” para se referir a esse fenômeno. (PROCESSOS..., 2020)

O que se espera com a retomada das atividades é uma carga gigantesca de processos judiciais, já que todas as ações chegariam ao judiciário em um período muito curto de tempo,

após a retomada das atividades. O que, conseqüentemente, dificultaria ainda mais a garantia de acesso à ordem jurídica justa, pois a crise do Judiciário já tem se arrastado há anos. (LEORATTI, 2020)

Assim, além do Judiciário não ser o meio mais adequado para dirimir uma parte significativa desses conflitos que são levados à máquina pública, o acesso à justiça se dificulta ainda mais pela falta de suporte para tantas demandas em massa. As causas relacionadas ao cenário de contágio do coronavírus não se limitaram ao sistema de saúde pública e privada, a situação ocasionou uma verdadeira crise econômica, política e social, resultando no rompimento de relações contratuais e sociais, portanto, afetando os diversos seguimentos sociais. (BORTONE, 2020)

No dia 9/4/2020, o Ministro Dias Toffoli, Presidente do Supremo Tribunal Federal, divulgou dados confirmando a distribuição de 806 processos relacionados à crise do novo coronavírus. De acordo com o Ministro, foram ajuizados 603 *habeas corpus*, 26 ações diretas de inconstitucionalidade, 30 reclamações, 26 mandados de segurança, 21 petições, 20 ações cíveis originárias, seguidos de manifestações de liberdade em processos de extradição, ações diretas de descumprimento de preceito fundamental, entre outros. (BORTONE, 2020, p.1)

Esses são dados de um período de trinta dias, o que mostra o cenário assustador da alta carga de demandas. Isto é, diversas medidas normativas foram criadas nesse curto espaço de tempo, a sociedade passou por uma mudança abrupta em sua estrutura, toda essa situação causou influência direta em contratos de trabalhos, contratos de aluguéis, dentre outras situações. Tudo isso porque se passou por um período de insegurança e incertezas, dificultando a garantia dos direitos de ambas as partes envolvidas nas diversas relações, dando origem a uma série de conflitos. (PROCESSOS..., 2020)

Ou seja, para além daquelas demandas que chegariam ao Poder Judiciário no período pós-pandemia ou diante da flexibilização das medidas de isolamento, cumpre destacar que há um número significativos de demandas que já estão sendo levadas ao judiciário. Diariamente contratos estão sendo descumpridos, direitos estão sendo violados, como a exemplo, indenização por morte diante da omissão pública em relação a prestação adequada do direito à saúde (BORTONE, 2020) ou contratos trabalhista sendo rompidos, pois o empregador não está garantindo os direitos do trabalhador por não possuir condições de honrar com as verbas trabalhistas (PROCESSOS..., 2020)

Assim, conforme destacou o Conselheiro do CNJ, Henrique Ávila diversas demandas relacionadas à saúde estão surgindo, entretanto não se limitam a ela, dado que demandas indiretamente ligadas ao direito à saúde surgem como reflexo da crise. Dados de

julho de 2020 apontam que já existiam cerca de 80 milhões de processos no âmbito do Poder Judiciário, a tendência é que esse número aumente demasiadamente com a crise. (MEDEIROS; RIOS, 2020)

Os Conselheiros destacam a importância de se procurar resoluções para esses conflitos pela via extrajudicial. Isto é, diversas dessas demandas podem ser resolvidas através de acordo entre as partes, sendo necessário que a cultura da busca pelo Judiciário como único meio de resolução de conflitos seja afastada. (MEDEIROS; RIOS, 2020)

Após a suspensão das atividades nos órgãos judiciais, feita pela Resolução nº 313, do CNJ, o órgão editou novas medidas visando a retomada das atividades. A Resolução nº 314 prorrogou a Resolução nº 313, ambas do CNJ, mas retomou os prazos processuais dos processos eletrônicos que haviam sido suspensos. Permanecendo, os demais processos, com prazos e atos suspensos, em vista do isolamento social. (CNJ, 2020)

Outro ato importante foi a edição de medidas visando dar continuidade aos atos processuais através de meios eletrônicos. Assim é o caso da Resolução nº 317, do CNJ, que dispõe sobre a realização de perícias em processos que discutem benefícios previdenciários, dado a urgência da demanda, o CNJ entendeu como melhor alternativa a realização da perícia por meios eletrônicos ou virtuais. (CNJ, 2020)

Diante do cenário de *lockdown* (medida restritiva à livre locomoção das pessoas), em maio de 2020, impedindo por completo o acesso aos órgãos judiciais, o CNJ buscou medidas para que fosse dada continuidade aos atos processuais. Nos termos da Resolução nº 318, do CNJ, houve a adoção de medidas para dar continuidade aos processos nas unidades da federação em que não houvesse a imposição do *lockdown*, podendo haver suspensão dos prazos mesmo em localidades em que a medida não fosse adotada formalmente, mas que houvesse risco de contágio, assim dispendo:

Art. 2º Em caso de imposição de medidas sanitárias restritivas à livre locomoção de pessoas (*lockdown*) por parte da autoridade estadual competente, ficam automaticamente suspensos os prazos processuais nos feitos que tramitem em meios eletrônico e físico, pelo tempo que perdurarem as restrições, no âmbito da respectiva unidade federativa (Estados e Distrito Federal).

Art. 3º Em outras hipóteses, ainda que não impostas formalmente as medidas restritivas referidas no artigo anterior, em que se verifique a impossibilidade de livre exercício das atividades forenses regulares, poderão os tribunais solicitar, prévia e fundamentadamente, ao Conselho Nacional de Justiça, a suspensão dos prazos processuais no âmbito territorial de suas jurisdições (Estados e Distrito Federal) ou de determinadas localidades (Comarcas e seções judiciárias). (CNJ, 2020)

A morosidade do Judiciário ficou ainda mais crítica nesse cenário, já que além das atividades presenciais, diversos atos processuais tiveram que ser suspensos, incluindo os prazos processuais.

Buscando amenizar a situação de paralisação da justiça, o CNJ editou a Resolução nº 329, trazendo a possibilidade de realização de audiências e de alguns atos processuais através de videoconferências. O desembargador Cláudio de Mello Tavares, em entrevista dada à Revista Época, afirma que: “Em cerca de 90 dias, o Judiciário passou pela maior transformação digital dos últimos dez anos.” (PROCESSOS..., 2020, p.1). Isto é, a Justiça teve que se adaptar às mudanças impostas por esse novo cenário vivenciado mundialmente. A utilização de videoconferências e meios digitais, antes vista como medida excepcional, passou a se tornar regra no novo contexto de normalidade imposto pela pandemia da COVID-19. (PROCESSOS..., 2020)

O art. 2º, da Resolução nº 329, do CNJ, prevê ainda que a plataforma digital que será utilizada para a realização das audiências virtuais, será fornecida pelo próprio CNJ. Isso impulsionou que diversos tribunais buscassem a utilização cada vez maior da tecnologia para proceder com os atos processuais. (LEORATTI, 2020)

Para viabilizar a realização dessas videoconferências, o CNJ realizou uma parceria com a empresa Cisco Brasil, tornando possível a utilização da plataforma digital Webex. Assim:

O uso da videoconferência tornou-se vital para que a Justiça brasileira continue ativa e preste um serviço de qualidade à sociedade, que também está se transformando e demandando cada vez mais soluções desta natureza. (TOFFOLI *apud* MELO, 2020, p. 1)

Como se nota a partir do importante destaque feito pelo ministro do STF (Supremo Tribunal Federal), Dias Toffoli, o incentivo à utilização da tecnologia nos últimos anos foi de grande valor para o momento vivenciado. Além disso, levando em consideração a realidade brasileira em relação ao acesso às novas TICs (tecnologias da Informação e Comunicação), o Brasil tem dado um passo importante em relação à transformação digital, e inclusão digital. (MELO, 2020)

Muito embora a virtualização do Judiciário somente tenha entrado em foco com a crise sanitária do coronavírus, esse é um assunto que vem sendo discutido ao longo das últimas décadas. É possível, inclusive, afirmar que a Lei nº 11.419/2006, foi um marco para a implementação de novas tecnologias, pois dispôs sobre a informatização do processo judicial, em 2013 o CNJ, por meio da Resolução nº 185, dispôs sobre a implementação e funcionamento

do PJe (Sistema Processo Judicial Eletrônico), posteriormente o Código de Processo Civil de 2015, Lei nº 13.105/2015 trouxe inovações ao sistema a fim de garantir o acesso à justiça e celeridade processual. (CNJ, 2013; BRASIL, 2006; BRASIL, 2015)

Percebe-se que uso cada vez mais frequente da tecnologia já vinha se tornando mais presente na realidade dos operadores do Direito, bem como dos sujeitos que buscavam o acesso à justiça. Cabendo ao Poder Público garantir meios suficientes para que o cidadão tivesse condições de ter acesso a esses novos meios, conforme dispõe o CPC:

Art. 198. As unidades do Poder Judiciário deverão manter gratuitamente, à disposição dos interessados, equipamentos necessários à prática de atos processuais e à consulta e ao acesso ao sistema e aos documentos dele constantes. (BRASIL, 2015, p.1)

Isto significa que o dever de garantia dos meios seja de acesso à rede de internet, seja aos equipamentos necessários para acessá-la, nesse contexto, está inserido dentro do direito de acesso à justiça. De outro modo, seria contraditório virtualizar os meios sem que se garanta um acesso pleno, para tornar possível buscar a tutela de direitos.

Ocorre que a realidade atual do Brasil apresenta uma desigualdade expressiva, onde indivíduos, geralmente pertencentes às classes mais pobres, possuem pouco ou nenhum acesso às novas TICs, conseqüentemente têm diversos direitos violados, sobretudo o direito de acesso à justiça, isso tudo faz com que haja acúmulo de demandas, conforme mencionado, que serão levadas em massa ao judiciário, principalmente, no retorno das atividades presenciais, portanto, a mera virtualização do Judiciário não suficiente para a garantia do acesso à justiça.

Com a pandemia da COVID-19 isso ficou mais grave, já que em geral os equipamentos disponibilizados pelo Poder Público ficam nos prédios de fóruns ou de edifícios em que as atividades judiciais são exercidas. Como se notou com as Resoluções nº 313 e nº 314, do CNJ, houve a paralisação das atividades e por conseguinte o fechamento desses locais, agravando ainda mais o quadro de sujeitos denominados de “excluídos digitais”.

#### **4.2 Exclusão digital como obstáculo para a implementação das novas TICs no Brasil**

Talvez muito mais grave que o baixo grau de confiabilidade nas novas TICs, quando da utilização das ferramentas ODRs para se dirimir conflitos, seja a dificuldade que o cidadão enfrenta ao tentar ter acesso a essas novas tecnologias. Como demonstrado antes, a implementação das ODRs oferece inúmeras possibilidades e vantagens, então, por que ainda não se tem sua plena utilização?

No final do século XX e início do século XXI um assunto se tornou bastante discutido na academia, qual seja, a inclusão digital. Desde o surgimento da internet, das novas TICs em geral, o Brasil caminha a passos lentos quanto à sua disponibilidade ao cidadão, e nos tempos atuais ainda se enfrenta esse mesmo problema, estima-se que um em cada quatro brasileiros não possuam acesso à internet no Brasil, conforme aponta pesquisa realizada em 2018 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (TOKARNIA, 2020)

Jeremy Rifkin (2001) utilizou o termo: “divisão digital” para designar o fenômeno que se desenvolveria ao longo dos anos, na história. O autor destaca que:

A grande divisão, na próxima era, é entre aqueles cujas vidas são cada vez mais levadas ao ciberespaço e aqueles que nunca terão acesso a esse novo e poderoso âmbito da existência humana. (RIFKIN, 2001, p. 11-12)

A divisão digital não possui um conceito pronto, há diversos debates na academia em relação à sua definição. Tendo sido tratada inicialmente no governo americano com a expressão “*digital divide*”, ganhou popularidade entre os países, a partir da década de 90. Essa expressão tem sido utilizada para designar uma espécie de divisão entre sujeitos que possuem pleno acesso à rede, a computadores (abrangendo tanto *software* quanto *hardware*) e sujeitos que possuem pouco ou nenhum tipo de acesso. (BARRETO, 2012)

Assim, a exclusão digital se refere aos sujeitos que não possuem acesso, enquanto a inclusão digital é tida como movimento empregado para inserir o sujeito ao ambiente virtual. Contudo, essa definição seria muito simples diante do fenômeno da divisão digital que ainda é bastante complexo, e as expressões “exclusão digital” e “inclusão digital” apesar de muito utilizadas, ainda recebem bastante críticas da doutrina por sugerirem uma classificação binária, como se a “inclusão” ou “exclusão” fossem fenômenos intencionais, o que por óbvio, não o é. (BARRETO, 2012)

A exclusão digital abrange tanto sujeitos que não possuem acesso à rede, quanto aqueles que, apesar de possuírem acesso à rede, não possuem acesso ao *software* e/ou *hardware*, além de se incluir a falta de aptidão do cidadão para operar tais equipamentos. Sendo dessa forma, somente haveria inclusão digital, ao se garantir, além do acesso, os meios hábeis a possibilitá-lo. (MONTARDO; PASSERINO, 2007)

Isto é, deve-se ter uma visão ampla quanto aos fatos, pois para além da falta de acessibilidade e as desigualdades em relação à utilização das TICs, é necessário avaliar aqueles sujeitos que apesar de possuírem acesso, não conseguem obter o proveito esperado, quando da sua utilização. (BARRETO, 2012)

Ao se analisar a possibilidade de acesso à tecnologia ODR pela população em geral, comete-se um equívoco ao apresentar como resolução do problema o simples fornecimento da tecnologia por meio, inclusive, dos próprios tribunais. A exemplo disso, a supramencionada Resolução nº 329, do CNJ que determina aos tribunais o dever de disponibilizar salas de audiências e para realização de outros atos processuais. (CNJ, 2020)

Isso evidencia ainda mais a problemática enfrentada para a inclusão digital, visto que o mero fornecimento de equipamentos, sem orientação adequada das partes, não garante o acesso à essas tecnologias. Isto é, as TICs não podem ser tratadas como fato alheio à inclusão digital, mas, devem sim, estar intimamente ligadas ao processo de inclusão digital, sendo somente uma de suas partes. A partir dessa integração é possível haver uma inclusão de fato e não somente o simples o fornecimento da tecnologia. (MONTARDO; PASSERINO, 2007)

Não se pode fazer uma distinção simplista quanto aos “que têm” e aos “que não têm” acesso à rede mundial de computadores. O simples fato de os tribunais fornecerem pontos de acesso à rede, não garante que esse sujeito seja considerado um “incluído digital”. Nota-se:

Dessa forma a divisão digital não pode ser tratada simplesmente como um problema de fornecimento de acesso, devendo-se levar também em consideração vários fatores de influência tais como questões históricas, socioeconômicas, geográficas, educacionais, comportamentais, de geração, ou da incapacidade física dos indivíduos. (BARRETO, 2012, p. 36)

Portanto, a mera virtualização do judiciário não garante um acesso à ordem jurídica justa. Não basta simplesmente fornecer meios de acessar o judiciário, pelo contrário, além do cenário naturalmente intimidador do judiciário, a imposição do uso de tecnologia constitui apenas mais uma barreira, além daquelas mencionadas por Cappelletti e Garth (1988), que as partes deverão enfrentar em busca do atendimento aos seus direitos, muitas vezes, direitos fundamentais.

Não é difícil perceber que a violação ao princípio da igualdade (art. 5º, *caput*, da CF/88) fica ainda mais evidente. Muito embora divisão social e divisão digital não possam ser confundidas, ambos os conceitos se correlacionam. Ocorre que há uma relação íntima entre a divisão digital e a divisão social de classes, o que é facilmente visualizado a partir de uma breve análise do contexto social, onde classes sociais mais altas possuem acesso à rede de internet em seu maior grau de potencialidade, isto é, há uma defasagem entre indivíduos conectados e indivíduos desconectados dentro da sociedade. (BASIL, 1988; RIFKIN, 2001)

Enquanto sujeitos excluídos digitalmente, em geral, são aqueles pertencentes às classes mais pobres. Diante disso, a lógica é que se as custas judiciais já são uma das maiores

barreiras do acesso à justiça, como colocou Cappelletti e Garth (1988), essas custas se elevam de forma exorbitante ao se impor a obrigatoriedade de utilização da tecnologia para acessar o Judiciário, situação que ocorreu durante a pandemia do coronavírus, em que boa parte das audiências foram realizadas através de videoconferências, devido medidas de proteção como o isolamento social.

O CNJ buscou medidas a fim de evitar que a parte que não possui condições de participar da audiência através de videoconferência não fosse prejudicada no processo. Assim prevê o art. 3º, §§ 1º e 2º, da Resolução nº 329, do CNJ:

Art. 3º A realização de audiências por meio de videoconferência em processos criminais e de execução penal é medida voltada à continuidade da prestação jurisdicional, condicionada à decisão fundamentada do magistrado.  
§ 1º Somente não será realizada caso alegada, por simples petição, a impossibilidade técnica ou instrumental de participação por algum dos envolvidos.  
§ 2º É vedado ao magistrado aplicar qualquer penalidade ou destituir a defesa na hipótese do parágrafo anterior. (CNJ, 2020)

Portanto, não seria cabível qualquer penalidade, nos termos legais, diante da impossibilidade de participação da parte na audiência virtual. Entretanto, é evidente que a impossibilidade de participação da parte aos atos processuais fere seu direito de acesso à tutela de seus direitos. De outro modo, de nada adianta a vedação às penalidades, como a revelia, se não é possível garantir que a parte consiga ter sua demanda atendida.

Apesar dos meios deverem ser fornecidos pelos tribunais, volta-se ao cenário de isolamento social, houve a edição de boa parte dos estados e municípios brasileiros de decretos legislativos determinando o fechamento de serviços considerados não essenciais, incluindo tribunais, fóruns, dentre outros relacionados à Justiça. O que demonstra um completo desamparo aos sujeitos que sequer possuem um celular com acesso à internet móvel para redes sociais, como então tornar possível o acesso à justiça de sujeitos impossibilitados de participar de videoconferências?

O Brasil ainda tem uma parte muito significativa de sua população que vive em uma situação de pobreza extrema. Segundo dados de pesquisas realizadas pelo IBGE, o Brasil ainda tem cerca de 13,8 milhões de cidadãos, 6,7% de sua população vivendo em situação de extrema pobreza, esse grupo é composto por sujeitos que vivem com menos de 1,9 dólar por dia, esses são dados do ano de 2019, ou seja, um cenário pré-pandemia. (LUPION, 2020)

A situação se agravou ainda mais com a crise que causou impacto especialmente à saúde e economia. Não é difícil notar que sujeitos que sequer possuem condições dignas de sobreviver terão alguma possibilidade de arcar com custas judiciais. O direito de acesso à justiça

resta, assim, absolutamente prejudicado, conseqüentemente, viola-se o princípio da igualdade, visto que sujeitos que não possuem condições de arcar com as custas judiciais, muito menos de acessar à Judiciário através da tecnologia, não terão qualquer possibilidade de ver seus direitos atendidos, em geral são esses sujeitos que mais sofrem violações na sociedade.

Portanto, não basta a simples virtualização Judiciário, é necessário que haja uma mudança de pensamento e adaptação ao verdadeiro contexto social. A pandemia da COVID-19 promoveu um desenvolvimento indispensável à utilização da tecnologia para dirimir conflitos, não se pode negar que foi um passo importante, contudo, não resolve às inúmeras violações ao direito de acesso à justiça. Por essa razão, a tecnologia ODR desenvolveu, na crise do coronavírus, um papel ainda mais importante.

Aumentou-se o grau de confiabilidade nas tecnologias, juntando isso à importância dos métodos adequados de resolução de conflitos, a tecnologia ODR é um dos meios mais adequados para resolver relações conflituosas, como se mostrou durante a crise do coronavírus. Isso, abriu um precedente para notar que para além de dirimir o conflito, o faz de maneira eficaz e adequada, atendendo não só o direito fundamental ao acesso à justiça, mas o acesso à uma verdadeira ordem jurídica justa, como mencionou Watanabe (1988).

Para além disso, o atendimento à celeridade processual, devido processo legal, dentre outros direitos fundamentais de substancial importância, quando se tem o objetivo de garantir a democracia, mais importante que isso, garantir a democratização do acesso à justiça. Através da utilização de meios mais adequados há uma maior possibilidade, ainda, de promover a igualdade entre as partes.

Portanto, mesmo que o judiciário se valha dos meios virtuais, essa ainda não é alternativa mais adequada, visto que a falta de acesso a essas ferramentas no processo judicial acarretam violações e conseqüências muito mais gravosas do que ocorreria quando da utilização dos meios mais adequados de resolução de conflitos. Mesmo que fosse possível acessar o judiciário pelos meios digitais, dada a grande quantidade de demandas, não seria possível garantir o acesso efetivo à justiça.

#### **4.3 Importância das ODRs e como elas se mostram como efetivo instrumento de acesso à justiça especialmente em situações como a crise da COVID-19**

Percebeu-se que apesar de a tecnologia ter se mostrado essencial para esse cenário caótico, o uso dessa tecnologia pelo Poder Judiciário não necessariamente é a forma mais adequada de resolver conflitos. Tradicionalmente, como abordado, o Judiciário já não se mostra

como a via mais satisfatória de acesso à justiça, o uso da tecnologia, nesse caso, constitui apenas mais um obstáculo, o que impossibilita ainda mais o acesso à ordem jurídica justa.

Diante desse momento de crise, os métodos adequados de resolução de conflitos, que já vinham sendo cada vez mais implementados e incentivados, começaram a tomar ainda mais espaço. Apesar de o Brasil caminhar a passos largos rumo à modernidade, esse cenário de crise resultou em um verdadeiro impulso à necessidade urgente de utilização da tecnologia, especialmente, para a utilização de meios autocompositivos, que em geral são muito mais céleres, adequados e efetivos, que a via Judiciária. (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020)

Em meio a tanto caos, não se viu outra saída senão a necessidade de utilização da tecnologia ODR, dado a sua comprovada eficácia e celeridade. Para tornar isso possível, diversos sistemas foram aperfeiçoados, a exemplo, o CNJ que já anunciava o lançamento de uma plataforma de mediação digital desde 2018, anunciou que a plataforma seria utilizada durante o período de pandemia, buscando diminuir a alta carga de demandas. No mesmo sentido, o TJRJ (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro) lançou no ano de 2019 um aplicativo de mediação online. (LEORATTI, 2020)

O foco, em alguns casos, é diminuir crise do Judiciário, principalmente com a alta carga de demandas trabalhistas, consumeristas, familiares, dentre outras. Apesar disso, esses casos fazem parte de um importante avanço no desenvolvimento da utilização da mediação online, abrindo precedente para utilização dos demais métodos autocompositivos, como a negociação e a conciliação, através dos meios eletrônicos. Conseqüentemente isso ajuda a consolidar a cultura da utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos. (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020)

Conforme abordado por Cappelletti e Garth (1988) dentre os obstáculos do acesso à justiça se destaca a falta de recursos financeiros da parte, em geral, hipossuficiente. Levando isso em consideração, um dos principais benefícios da mediação é garantir o acesso à justiça a esses sujeitos, visto que os custos são muito mais inferiores em relação à uma demanda judicial. Segundo dados apresentados por Cesar Cury, desembargador do TJRJ e membro do Nupemec (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos), em média no Brasil, os custos com um processo judicial giram em torno de R\$ 2,4 mil por ano, impossibilitando, assim, o acesso à justiça por sujeitos que sequer possuem condições de garantir sua subsistência. (LEORATTI, 2020)

Tendo em vista a morosidade do Judiciário, um processo leva anos até ser dada uma sentença definitiva, conforme demonstra o Relatório Justiça em Números do CNJ, fazendo com

que, mesmo sendo a parte vencedora ao final da demanda, o valor auferido no processo seja irrisório ou nem haja proveito econômico. Diferentemente do que ocorre na utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos, em que se tem um procedimento muito mais célere e menos custoso. (CNJ, 2020; MANCUSO, 2015)

Além disso, antes mesmo da pandemia da COVID-19, o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação já traziam a possibilidade de realização de audiências de conciliação e mediação online, visando diminuir ainda mais o tempo e os custos com a demanda. Assim prevê o art. 334, §7º, da Lei nº 13.105 de 2015:

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

[...]

§ 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei. (BRASIL, 2015, p. 1, *grifo nosso*)

Bem como, o art. 46, da Lei nº 13.140 de 2015: “Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.” (BRASIL, 2015, p.1), a mediação online faz com que haja mais informalidade, facilitando ainda mais o diálogo entre as partes e, conseqüentemente, a realização de um acordo satisfatório. (DE SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020)

Em tal caso, há mais flexibilidade na demanda, visto que há a possibilidade de alterar os termos do acordo a qualquer tempo, caso as partes concordem. Diferentemente do que ocorreria pela via judicial, a qual exige o ajuizamento de nova ação para discutir o mérito, o que geralmente ocorre. Quando a demanda é resolvida consensualmente, as chances de um acordo ser cumprido são muito maiores que diante da imposição de um juiz, mesmo com as conseqüências jurídicas do descumprimento. (LEORATTI, 2020)

Assim, ODR se torna muito mais viável, visto que não se tem o grau de formalidade como ocorre no Judiciário, possibilitando às partes o atendimento de seus direitos, sem se sentirem intimidadas. Toda relação conflituosa tem uma certa complexidade, por essa razão é necessário cautela ao buscar a forma correta de dirimir cada tipo de demanda apresentada. Os métodos autocompositivos comportam uma diversidade de possibilidades, não se limitando, à uma análise superficial, nem focando em simplesmente resolver a crise do judiciário. (NOGUEIRA; PIMENTEL; SCALIANTE, 2020)

O Judiciário, na maioria dos casos, tem se limitado à realização de audiências através de videoconferências, conforme determina a Resolução nº 341, do CNJ, não se tem uma

uniformização quanto aos mecanismos a serem utilizados durante o processo. Isto porque as resoluções editadas pelo CNJ não estabeleceram um único padrão, mas apenas requisitos mínimos a serem seguidos. Essa situação dificulta o acesso não só da parte, mas impõe certa barreira aos profissionais do Direito, que também foram obrigados a se readaptarem ao novo contexto, sendo assim, a mera realização de videoconferências não é suficiente para atender às complexidades de cada conflito. (CNJ, 2020)

Por isso, na aplicação dos métodos adequados de resolução de conflitos a tecnologia é utilizada em suas várias facetas para possibilitar o procedimento. No caso da mediação online, por exemplo, poderá ser realizada de duas formas: síncrona e assíncrona. (AB2L, 2020)

Sendo que a mediação online síncrona é realizada em tempo real, através de vídeo conferências, chats, mensagens instantâneas, podendo, inclusive utilizar ferramentas, as quais as partes possuem muito mais familiaridade, como é o caso de redes sociais como o *WhatsApp*. (AB2L, 2020)

No caso da mediação online assíncrona, também se busca a maneira mais viável, mas nesse caso, não se exige a presença das partes em tempo real, a mediação vai ocorrer através de, por exemplo, troca de e-mails, que terão certo lapso temporal, mas que no entanto, permitem um grau de desenvolvimento muito mais satisfatório, já que de certo modo, as partes não necessariamente serão levadas pela emoção do momento, bem como o grau de informalidade se torna muito maior. (AB2L, 2020)

Uma breve análise desse procedimento permite concluir que sua utilização pode ocorrer nos vários métodos inseridos dentro das ODRs, demonstrando que o foco primordial é busca pelo Sistema Multiportas. Luiz Cláudio Duarte (2020), presidente da Comissão de Mediação e Negociação da OAB-GO (Ordem dos Advogados do Brasil de Goiás), ressalta o papel fundamental do advogado nesse momento. Segundo ele, diante de tamanha crise em todos os segmentos sociais, o momento é de diálogo, cabendo ao advogado incentivar cada vez mais a utilização dos meios de autocomposição propostos pelo Sistema Multiportas de Justiça, conduta prevista como dever do advogado pelo Código de Ética e Disciplina da OAB (1995, p. 2, *grifo nosso*):

Art. 2º O advogado, indispensável à administração da Justiça, é defensor do Estado democrático de direito, da cidadania, da moralidade pública, da Justiça e da paz social, subordinando a atividade do seu Ministério Privado à elevada função pública que exerce.

Parágrafo único. São deveres do advogado:

[...]

VI – estimular a conciliação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios;

O que deve ser feito com relação aos métodos autocompositivos por meios digitais, dado o cenário de isolamento social, no qual é necessário evitar que se coloque em risco a saúde das pessoas, e evitar o contágio do coronavírus. (DUARTE, 2020)

Kim Economides (1999) ao tratar de uma quarta onda renovatória de acesso à justiça, ressaltou a importância de os profissionais que administram a justiça estarem bem qualificados. Isto é, o profissional, nesse caso, o advogado, deve prezar antes de qualquer coisa, pela busca dos instrumentos capazes de garantir que seu cliente tenha efetivamente o acesso à justiça, que nesse caso, se dá através da tecnologia ODR, pois há essa necessidade de adaptação ao momento em que o mundo tem vivenciado, essa se mostra como uma das melhores formas de adaptar o Direito aos fatos sociais.

Apesar dos esforços empreendidos em adequar o ordenamento jurídico hodiernos às novas TICs que surgem todos os dias, e com elas uma infinidade de novos direitos, o Sistema Jurídico brasileiro ainda se encontra em estado de defasagem. As normas jurídicas existentes não são suficientes para solver as demandas jurídicas que envolvem relações originadas na internet. Quanto à regulação de novos institutos como a tecnologia ODR, o cenário não é diferente. (NOGUEIRA; PIMENTEL; SCALIANTE, 2020)

Muito embora os meios adequados de resolução de conflitos já estejam sendo cada vez mais incentivados e inseridos nas normas jurídicas, possuindo, inclusive legislação própria (como a Mediação), a nova legislação ainda não incorporou a tecnologia ODR em si. Os avanços na tecnologia nesse período são indiscutíveis, entretanto, a ideia de utilizar tão somente a tecnologia para dirimir conflitos, sem intervenção humana, ainda soa estranho para a grande maioria das pessoas. (NOGUEIRA; PIMENTEL; SCALIANTE, 2020)

Aqui, traz-se novamente a necessidade de uma verdadeira revolução na cultura e mentalidade dos litigantes. É preciso, antes de tudo, se desvencilhar da má interpretação feita ao art. 5º, XXV, da CRFB/88, pois o acesso à justiça, trazendo a acepção de acesso à ordem jurídica justa, é um direito muito mais abrangente que o mero acesso aos meios físicos do Judiciário. (BRASIL, 1988)

Em primeiro lugar, o acesso à justiça nem sempre se dará por meio do Judiciário, podendo inclusive, haver violação de uma infinidade de direitos. Como visto, o cenário do Poder Judiciário não tem se mostrado o mais adequado para dirimir quase que a totalidade de lides levadas ao órgão estatal. (BOLESINA; RODRIGUES, 2014)

Em um segundo momento, é fundamental proporcionar não só os meios mais adequados de resolução de conflitos, mas, antes de tudo, garantir a forma mais adequada de acessar esses meios. (NOGUEIRA; PIMENTEL; SCALIANTE, 2020). De outro modo:

[a] expressão apropriada para asseverar que o acesso à justiça consiste na disponibilização de estruturas ou métodos que garantam a solução democrática dos conflitos, não significando acesso físico ao tribunal [...] (NOGUEIRA; PIMENTEL; SCALIANTE, 2020, p. 10, *grifo nosso*)

Bem como, o acesso à justiça não se limita ao acesso físico aos meios adequados de resolução de conflitos. Não se pode ignorar a realidade de cada contexto social, a tecnologia ODR é um instrumento que merece indiscutível destaque, na busca dos meios mais adequados para gerir conflitos. Ora, se torna muito mais fácil e viável utilizar meios, em relação aos quais as partes já tenham acesso, como por exemplo o *WhatsApp*, do que fazer a parte se deslocar a determinado local para a realização de um acordo.

Portanto, a utilização da ODR, apesar do grande destaque auferido durante a pandemia da COVID-19, não pode ser limitada a esse cenário. Deve-se ter uma perspectiva futura para isso, esse foi o (importante) ponto de partida, mas não deve ser o ponto de chegada. Como visto, revoluções levam anos para acontecer, e é inegável que a crise sanitária causada pelo coronavírus deu prelúdio ao desenvolvimento de uma verdadeira revolução tecnológica na utilização dos meios adequados de gestão de conflitos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As grandes revoluções que se desenvolveram ao longo da história serviram como um verdadeiro impulso para a transformação da sociedade, isso não seria diferente com a revolução tecnológica que vem acontecendo ao longo das últimas décadas. Essas novas TICs, surgidas a partir dessa revolução, passaram a fazer parte da vida cotidiana da grande maioria dos sujeitos atualmente, e impactam setores da sociedade como o Direito, tornando possível o surgimento e implementação de tecnologias como, a exemplo, a ODR.

Ocorre que com essas novas TICs, surgem diversos desafios a ser enfrentados, especialmente quando se usa essas tecnologias para a promoção de direitos. Existe uma gama de barreiras quando se trata de acesso à justiça, e principalmente, quando o acesso à justiça se dá por meio da tecnologia, em um contexto como o da sociedade brasileira. Por essa razão, diante de crises sanitárias como a causada pelo novo coronavírus, esses desafios são ainda mais evidenciados.

O presente estudo teve como objetivo geral analisar a aplicação das ODRs como instrumento de acesso à justiça no contexto de pandemia causado pela COVID-19 no Brasil, tendo como benefício a justa satisfação de direitos. Tendo em vista que a ODR, tem como pilar a utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos, faz parte do Sistema Multiportas, percebeu-se ao longo da pesquisa que sua utilização, nesse cenário de isolamento social, permite o acesso à justiça quando os sujeitos estão impossibilitados de fazê-lo por meios físicos.

Além disso, esse acesso à justiça pode ser tido como acesso à ordem jurídica justa, já que através das ODR é possível a satisfação de direitos da maneira eficaz, diante da possibilidade da escolha do método mais adequado ao conflito apresentado.

No primeiro capítulo deste trabalho foi possível demonstrar que a utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos torna possível não só a garantia do acesso à justiça, como o acesso à ordem jurídica justa, com um grau muito menor de burocracia e sem as demasiadas custas judiciais, quando se busca o Judiciário. Isto porque a criação das ondas renovatórias de acesso à justiça como resposta às barreiras enfrentadas para esse acesso, evidenciaram a necessidade de criação e adaptação de mecanismos que se adequassem à realidade de todos os sujeitos, sobretudo de hipossuficientes.

No segundo capítulo foi possível discorrer sobre o surgimento das novas TICs, sua relação com o Direito que possibilitaram a criação e implementação da tecnologia ODR. A tecnologia tem impactado o Direito de forma muito singular e significativa nos últimos anos, já que o Ordenamento Jurídico atual se encontra em estado de defasagem, tanto para a

regulamentação das novas relações conflituosas, como para a implementação dos novos sistemas, inclusive utilizados no âmbito do próprio Judiciário.

Diante disso, no terceiro capítulo, apresentou-se, sem esgotar o tema, alguns dos maiores obstáculos para garantia do acesso à ordem jurídica justa através da tecnologia ODR. Isso porque, através de pesquisas realizadas, percebeu-se que o Brasil ainda caminha a passos lentos quando se trata de promoção de acessibilidade à tecnologias, como a internet. Além da indisponibilidade para uma parcela significativa da sociedade, quando há o acesso, não se tem a instrução necessária e adequada, para se ter um acesso pleno, tornando difícil ou impossível o acesso à justiça. Por essa razão, o cenário de pandemia enfrentado no último ano, evidenciou a necessidade urgente de inclusão digital, para que se tenha de fato o acesso à ordem jurídica justa.

Foi possível constatar ao longo do estudo que a aplicação da tecnologia ODR pode diminuir de forma muito significativa a imensa quantidade de processos que chegam ao Judiciário e que causam o abarrotamento da máquina pública. Isto porque, a grande maioria dos processos que chegam às mãos dos magistrados, não deveriam ser levados ao Judiciário, pois esse não é o meio mais adequado para dirimi-lo. De outro modo, o Judiciário é apenas uma das vias de acesso à justiça, não a única. Por essa razão a escolha do método mais adequado de resolução de conflitos é fundamental para o efetivo acesso à ordem jurídica justa, sendo assim, a hipótese apresentada neste estudo foi confirmada.

Entretanto, o estudo deste tema merece ser aprofundado. Posto que a complexidade do assunto perpassa a breve análise feita neste trabalho, pois a utilização da tecnologia para dirimir conflitos, no contexto brasileiro, ainda é um verdadeiro tabu. Há uma cultura impregnada na sociedade de que o Judiciário é único meio existente para dirimir conflitos somado a um grau baixíssimo de confiabilidade nas tecnologias. Isso justifica o porquê de, apesar de ter sido criada há mais de duas décadas, a tecnologia ODR é pouco utilizada, quando se nota a necessidade de sua aplicação.

Se faz necessário um levantamento de dados mais específicos que demonstrem que as ODRs podem e devem ser utilizadas para dirimir boa parte das demandas comumente levadas ao Judiciário. Dados que merecem ser fornecidos tanto ao meio acadêmico quanto ao meio social, democratizando o conhecimento sobre um assunto tão essencial quando se trata de acesso à ordem jurídica justa.

Isso deve partir dos próprios operadores do Direito, como efetivação da quarta onda de acesso à justiça. Uma vez que uma das garantias de acesso à justiça é qualificação de juízes, promotores, procuradores, advogados, e demais agentes que atuam diretamente na promoção

do acesso à justiça, posto se tratar de determinação constitucional. Com isso, é possível notar que apesar de ser papel do Estado a garantia de acessibilidade às tecnologias, compete também aos operadores do Direito a democratização das informações necessárias para efetivar o acesso à justiça por meio dessas novas TICs, o que conseqüentemente pode causar uma genuína mudança na forma e na cultura de resolução de conflitos.

## REFERÊNCIAS

AB2L. Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs (Brasil). **ODR: uma experiência positiva em soluções de conflitos em meio a pandemia.** 2020. Disponível em: <https://ab2l.org.br/odr-uma-experiencia-positiva-em-solucoes-de-conflitos-em-meio-a-pandemia/>. Acesso em: 08 nov. 2020.

AB2L. Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs (Brasil). **Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas.** 2017. Disponível em: [https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/#:~:text=disputas%20on%2Dline-,Online%20Dispute%20Resolution%20\(ODR\)%20e%20a%20ruptura%20no,ecossistema%20da%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas&text=A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20alternativa%20de%20conflitos,e%2C%20inclusive%2C%20a%20negocia%C3%A7%C3%A3o](https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/#:~:text=disputas%20on%2Dline-,Online%20Dispute%20Resolution%20(ODR)%20e%20a%20ruptura%20no,ecossistema%20da%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas&text=A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20alternativa%20de%20conflitos,e%2C%20inclusive%2C%20a%20negocia%C3%A7%C3%A3o). Acesso em: 09 nov. 2020.

AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. **O direito de acesso à justiça e a mediação.** 2008. 155 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais do Uniceub, Brasília, 2008. Cap. 3.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira.** Pensar: revista de ciências jurídicas, Fortaleza, v. 2, n. 22, p. 514-539, ago. 2017.

ANDRADE, Paula. Agência CNJ de Notícias (Brasil). **CNJ apresenta nova plataforma de mediação digital com o sistema financeiro.** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-apresenta-nova-plataforma-de-mediacao-digital-no-sistema-financeiro/>. Acesso em: 09 nov. 2020.

BORTONE, Joana D'arc Amaral (Brasil). Justiça e Cidadania. **Covid-19 e o aumento da judicialização.** 2020. 237 ed. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/covid-19-e-o-aumento-da-judicializacao/>. Acesso em: 08 nov. 2020.

BRASIL. Lei nº 3.071, de 1 de janeiro de 1916. **Código Civil dos Estados Unidos do Brasil.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/13071.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/13071.htm). Acesso em: 09 nov. 2020.

BRASIL. [Constituição (1946)]. Constituição nº 1946, de 18 de setembro de 1946. **Constituição dos Estados Unidos Do Brasil.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao46.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao46.htm). Acesso em: 09 nov. 2020.

BRASIL. Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973. **Institui o Código de Processo Civil.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/15869imprensa.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869imprensa.htm). Acesso em: 09 nov. 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 09 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19307.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.307%2C%20DE%2023,Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20arbitragem.&Text=Art.&Text=4%C2%BA%20a%20cl%C3%A1usula%20compromiss%C3%B3ria%20C3%A9,surgir%20relativamente%20a%20tal%20contrato.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.307%2C%20DE%2023,Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20arbitragem.&Text=Art.&Text=4%C2%BA%20a%20cl%C3%A1usula%20compromiss%C3%B3ria%20C3%A9,surgir%20relativamente%20a%20tal%20contrato.) Acesso em: 09 nov. 2020.

BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. **Sanciona o novo Código de Processo Civil e ao entrar em vigor revoga Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973.** Brasília, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 09 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Adaptação sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 09 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020.** Adaptando as medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/L13979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13979.htm). Acesso em: 08 nov. 2020.

BOLESINA, Iuri; RODRIGUES, Thais Brugnera. O DIREITO FUNDAMENTAL AO ACESSO À JUSTIÇA E A SUA (NÃO) CONCRETIZAÇÃO DIANTE DA CRISE DE EFETIVIDADE DO PODERJUDICIÁRIO. **Seminário Internacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**, n. 11, 2014. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidssp/article/view/11680>. Acesso em: 09 nov. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça:** Trad. Ellen Grancie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** A era da informação: economia, sociedade e cultura. 6. ed., v. 1, São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** A era da informação: economia, sociedade e cultura. 8. ed., v. 1, São Paulo: Paz e Terra, 2011.

CONSELHO FEDERAL DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Código de Ética e Disciplina da OAB.** Disponível em: <https://www.oab.org.br/visualizador/19/codigo-de-etica-e-disciplina>. Acesso em: 08 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Resolução CNE/CES nº 9, de 29 de setembro de 2004. **Institui as Diretrizes Curriculares do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências.** Diário Oficial da União, 1º de outubro de 2004. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces09\\_04.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces09_04.pdf). Acesso em 02 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020: ano-base2019**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2020

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução CNJ 125. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**. Disponível em: [https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_125\\_29112010\\_03042019145135.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf). 09 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 313, de 19 de março de 2020. **Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus - Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249>. Acesso em: 08 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 314, de 20 de abril de 2020. **Prorroga, no âmbito do Poder Judiciário, em parte, o regime instituído pela Resolução nº 313, de 19 de março de 2020, modifica as regras de suspensão de prazos processuais e dá outras providências**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3283>. Acesso em: 08 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 317, de 30 de abril de 2020. **Aplicação sobre a realização de perícias em meios eletrônicos ou virtuais em ações em que se discutem benefícios previdenciários por incapacidade ou assistenciais, enquanto durarem os efeitos da crise ocasionada pela pandemia do novo Coronavírus, e dá outras providências**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3302>. Acesso em: 08 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 318, de 07 de maio de 2020. **Prorroga, no âmbito do Poder Judiciário, em parte, o regime instituído pelas Resoluções nº 313, de 19 de março de 2020, e nº 314, de 20 de abril de 2020, e dá outras providências**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3308>. Acesso em: 08 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 326, de 26 de junho de 2020. **Dispõe sobre alterações formais nos textos das Resoluções do Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3366>. Acesso em: 09 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 329, de 30 de julho de 2020. **Regulamenta e Critérios para a realização de audiências e outros atos processuais por videoconferência, em processos penais e de execução penal, durante o estado de calamidade pública, reconhecida pelo Decreto Federal nº 06/2020, em razão da pandemia mundial por Covid-19**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3400>. Acesso em: 08 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 341, de 07 de outubro de 2020. **Determinar aos tribunais brasileiros a disponibilização de salas para depoimentos em**

**audiências por sistema de videoconferência, a fim de evitar o contágio pela Covid-19.** Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3508>. Acesso em: 08 nov. 2020.

DENNY, Danielle M. T. **Internet Legal**. Piracicaba: Editora Imagens DD, 2016. *E-book*.

DE SOUZA NETTO, José Laurindo; FOGAÇA, Ricardo Anderson; GARCEL, Adriane. MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS EM TEMPOS DE COVID-19: online dispute resolution – ODR. **Relações Internacionais no Mundo Atual**, [S.l.], v. 1, n. 26, p. 21-32, jan. 2020. ISSN 2316-2880. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RIMA/article/view/3989/371372311>. Acesso em: 08 nov. 2020.

DIAS, Leandro. **Os desafios do RH na Era Digital**. 2017?. Disponível em: [http://www.revistaopapel.org.br/noticia-anexos/1543018834\\_c545181d0c2deb42b39b12cb5a804b88\\_835454877.pdf](http://www.revistaopapel.org.br/noticia-anexos/1543018834_c545181d0c2deb42b39b12cb5a804b88_835454877.pdf). Acesso em: 09 nov. 2020.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. – 18. ed. – Salvador: Ed. JusPODIVM, 2016.

DUARTE, Luiz Cláudio. OABGO (Goiás). **A RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**. 2020. Disponível em: <https://www.oabgo.org.br/oab/publicacoes/opiniao/a-resolucao-dos-conflitos-durante-a-pandemia-da-covid-19-luiz-claudio-duarte/>. Acesso em: 08 nov. 2020.

ECONOMIDES, Kim. **Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia versus metodologia?** In: PANDOLFI, Dulce et al (Orgs.). *Cidadania, justiça e violência*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999. p. 61-76.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional**. – 9. ed. – rev. ampl. e atual. – Salvador: JusPODIVM, 2017. 1728 p.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce; tradução de Rachel Agavino. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões**. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

GABBAY, Dabiela Monteiro; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios alternativos de solução de conflitos**. – Rio de Janeiro. Editora FGV, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

GHISLENI, Ana Carolina; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos a partir do Direito Fraternal [recurso eletrônico]** - Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo**. 1. ed. – Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2016.

GOUVÊA, Flávio; MAIA, Andrea. **Online Dispute Resolution (ODR)**. Seu Futuro.com: ?, 2019.

LEORATTI, Alexandre. **JOTA** (São Paulo). Tribunais recorrem à mediação online para evitar acúmulo de processos pós-pandemia. 2020. Disponível em: <https://www.jota.info/justica/mediacao-conflitos-brasil-26052020>. Acesso em: 05 nov. 2020.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias**. Revista do Direito, [S.L.], v. 3, n. 50, p. 53-70, 5 set. 2016. APESC - Associação Pro-Ensino em Santa Cruz do Sul. <http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SALLES, Carlos Alberto; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (cord.). **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. - 3. ed. - Rio de Janeiro: Forense, 2020.

LUPION, Bruno. Uol (Brasil). **Mais 170 mil brasileiros entraram para a pobreza extrema em 2019**. 2020. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/05/18/mais-170-mil-brasileiros-entraram-para-a-pobreza-extrema-em-2019.htm>. Acesso em: 08 nov. 2020.

MANCUSO, Rodrigo de Camargo. **Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas**. 1. ed. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel; SARLET, Ingo Wolfgang. **Curso de direito constitucional**. - 6. ed. - São Paulo: Saraiva, 2017.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e As Novas Tecnologias**, ?, v. 5, n. ?, p. 1-38, 05 out. 2019.

MEDEIROS, Israel; RIOS, Renata. Correio Braziliense. **Covid-19 abarrotou a Justiça e 'tsunami' de ações é esperado pós-pandemia: crise provocada pela covid-19 faz crescer o número de casos de descumprimento de contratos de aluguéis e de trabalho, ações contra planos de saúde e pedidos de recuperação judicial de empresas. especialistas preveem acúmulo de processos nos tribunais. Crise provocada pela covid-19 faz crescer o número de casos de descumprimento de contratos de aluguéis e de trabalho, ações contra planos de saúde e pedidos de recuperação judicial de empresas. Especialistas preveem acúmulo de processos nos tribunais**. 2020. Disponível em: [https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/07/06/internas\\_economia,869666/covid-19-abarrotou-a-justica-e-tsunami-de-acoes-e-esperado-pos-pandem.shtml](https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/07/06/internas_economia,869666/covid-19-abarrotou-a-justica-e-tsunami-de-acoes-e-esperado-pos-pandem.shtml). Acesso em: 08 nov. 2020.

MONTARDO, Sandra Portella; PASSERINO, Liliana Maria. Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para Pessoas com Necessidades Especiais. **E-Compós**, v. 8, 26 jun. 2007. Disponível em: <https://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/144>. Acesso em: 09 nov. 2020.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil- volume único**. 10. ed. - Salvador: Ed. Jus PODIVM, 2018. 1.808 p.

NOGUEIRA, Luis Fernando; PIMENTEL, Matheus Dalta; SCALIANTE, Ana Lara Sardelari. Online dispute resolution: da vulnerabilidade ao acesso à justiça em tempos de

pandemia. **Étic-encontro de iniciação científica-issn 21-76-8498**, v. 16, n. 16, 2020. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/8710>. Acesso em: 08 nov. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Doença por coronavírus (COVID-19)**. América, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses#>. Acesso em: 08 nov. 2020.

PITA, Flávia Almeida. **“ACESSO À JUSTIÇA” VERSUS “OPACIDADE DO DIREITO”**: uma luta inglória?. Revista Eletrônica do Curso de Direito da UEFS, 2003. UMA LUTA INGLÓRIA?. 2003. Disponível em: [https://www.academia.edu/41686266/\\_ACESSO\\_%C3%80\\_JUSTI%C3%87A\\_VERSUS\\_OPACIDADE\\_DO\\_DIREITO\\_UMA\\_LUTA\\_INGL%C3%93RIA](https://www.academia.edu/41686266/_ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_VERSUS_OPACIDADE_DO_DIREITO_UMA_LUTA_INGL%C3%93RIA). Acesso em: 02 nov. 2020.

PROCESSOS na justiça crescem na pandemia. **Época**, Brasil, 2020. Disponível em: <https://epoca.globo.com/processos-na-justica-crescem-na-pandemia-24486751>. Acesso em: 08 nov. 2020.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. 2018. 79 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/2647>. Acesso em: 09 nov. 2020.

RIFKIN, Jeremy. **A era do acesso: a transição de mercados convencionais para networks e o nascimento de uma nova economia**. São Paulo: Makron Books, 2001.

SALES, Lilia Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. O Sistema de Múltiplas Portas e o judiciário brasileiro. **Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça**, [S.L.], v. 5, n. 16, p. 204-220, 30 set. 2011. Revista Brasileira de Direitos Fundamentais e Justiça. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.30899/dfj.v5i16.360>. Acesso em 02 nov. 2020.

SADEK, M. T. A. (2014). **Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos**. *Revista USP*, (101), 55-66. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9036.v0i101p55-66>. Acesso em 02 nov. 2020.

SCAVONE JR., Luiz Antonio. **Manual de arbitragem: mediação e conciliação** – 8. ed. rev. e atual. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

SCHWAB, Klaus. **A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL**. Tradução: Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016. 109 p. Título original: The Fourth Industrial Revolution.

SILVEIRA, Luiza Rolim da. **A RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE POR MEIO DO MÉTODO DA ODR NO EBAY**. 2020. 48 f. Monografia (Graduação) - Curso de Direito, Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2020.

SILVEIRO, João Paulo Santos. **Sistemas online de resolução de disputas: plataformas digitais podem ser uma alternativa ao caos do judiciário?**. Plataformas digitais podem ser uma alternativa ao caos do Judiciário?. 2019. Disponível em: <https://www.jota.info/opinioe-e>

analise/artigos/sistemas-online-de-resolucao-de-disputas-22092019. Acesso em: 09 nov. 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. – 5. ed. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2019.

TAVARES, André Ramos. **Curso de direito constitucional**. – 18. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2020. 1240 p.

TOKARNIA, Mariana. Agência Brasil (Rio de Janeiro). **Um em cada 4 brasileiros não tem acesso à internet, mostra pesquisa**. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em: 04 nov. 2020.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. In: *Participação e processo* [S.l: s.n.], p. 416 ; 21 cm, 1988.

WEF. World Economic Forum (Suíça). **Employment Trends**. 2016. Disponível em: <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/employment-trends/>. Acesso em: 09 nov. 2020.

WEF. World Economic Forum (Suíça). **The Future of Jobs Report**. 2016. Disponível em: <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/preface/>. Acesso em: 09 nov. 2020.