



XXIV JORNADA JURÍDICA DO CESUPA

Direito e Amazônia: reflexão, ação e transformação



ACESSO VIRTUAL À JUSTIÇA NÃO CONTENCIOSA: O PAPEL DAS *ON-LINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR) NO SISTEMA DE JUSTIÇA MULTIORTAS

Autor: Yasmin Laise Pires Pereira, graduanda em Direito pelo Centro Universitário do Pará (CESUPA)

Orientador: Prof. Arthur Laércio Homci, coordenador do curso de Direito do Centro Universitário do Pará (CESUPA)

Núcleo temático: Acesso à Justiça, Processo e Meios de Resolução de Conflitos

Palavras-chaves: *On-line Dispute Resolution* (ODR); acesso à justiça; sistema de justiça multiportas

INTRODUÇÃO

Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça, atualmente, o Brasil figura como o país mais litigante do mundo (BRASIL, 2022). Em 2021, o Judiciário detinha nada menos que 77,3 milhões de processos em tramitação, dos quais a totalidade de ingressantes superou as baixas: enquanto 27,7 milhões de processos foram iniciados, apenas 26,9 milhões foram finalizados (BRASIL, 2022, p. 104). Para agravar esse cenário, constatou-se que, no 1º grau de jurisdição, em média, gasta-se cerca de 2 anos e 8 meses entre o início do processo e a prolação da sentença (BRASIL, 2022, p. 216), sem contabilizar a fase executiva, em que a morosidade é ainda mais sensível.

A visualização de tais dados evidencia que o Judiciário local carece de soluções que visem acompanhar a cultura de litigiosidade pendente no país, sob pena de tornar ineficaz a busca pela tutela jurisdicional. Atento a isso, o código processual vigente fomentou a utilização de métodos adequados de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, com o fito reduzir o sucateamento judiciário e melhorar a prestação estatal no que tange à resolução de conflitos.

Tal fato, aliado à recente virada tecnológica vivenciada, ocasionou o surgimento da *On-line Dispute Resolution* (ODR), responsável por transpor ferramentas de resolução de conflitos para o ambiente digital. Essas práticas se demonstram relevantes por oferecerem aos litigantes a tecnologia como uma intermediadora inteligente à solução do conflito, mitigando os entraves das vias tradicionais.

Dado tal cenário de inovação tecnológica, resta questionar a idoneidade de tais soluções e verificar até que medida sua adoção encontra importância dentro de um modelo de justiça multiportas.

PROBLEMA DA PESQUISA

A partir da perspectiva do sobrecarregamento judiciário, o que urge a necessidade de adoção de medidas que previnam a litigância e melhor atendam aos interesses particulares no que tange à resolução de conflitos, a presente pesquisa objetiva responder a seguinte pergunta: em que medida a utilização de *On-line Dispute Resolution* (ODR) se demonstra uma ferramenta hábil aos objetivos intentados pelo sistema de justiça multiportas?

OBJETIVO

A partir da hipótese de expansão contínua de soluções tecnológicas no setor judiciário e em vias de justiça correlatas, a presente pesquisa objetiva investigar de que forma a fomentação de ODR dentro do sistema multiportas é uma ferramenta hábil à resolução de conflitos.

MÉTODO

A pesquisa ora proposta é exploratória, de abordagem qualitativa e quantitativa, tendo como principais fontes de informação a bibliografia especializada acerca dos temas destacados, com enfoque no princípio processual do acesso à justiça, na aplicação de tecnologias como método de resolução de conflitos e no atual cenário de utilização de ODR no Brasil, a fim de compreender a dimensão de tal ferramenta e qualificar seus resultados.

RESULTADOS ALCANÇADOS

Conforme preceitua Andrade (2020, p. 317), na nova realidade social, a inteligência artificial surge como um meio de resposta para reencaxar a função do juiz e a seara das decisões judiciais nas demandas da sociedade e do Direito. Essa reestruturação, no que tange à virada tecnológica e social sofrida nas últimas décadas, também perpassa pela

necessidade de implementação de métodos *on-line* de resolução de conflitos paralelamente à jurisdição contenciosa clássica.

Tal cenário já é realidade. No Brasil, a experiência com o uso de ODR se demonstra não só na iniciativa privada em adotar plataformas *on-line* para resolver pequenos conflitos nas plataformas de *e-commerce* - mas também pela institucionalização de plataformas públicas, como o *Consumidor.gov.br*, canal que soma resultados expressivos: atualmente, 80% das reclamações registradas são solucionadas pelas empresas, que respondem o consumidor em um prazo médio de sete dias.

Com efeito, os métodos oferecidos por essas plataformas permitem que as partes negociem de forma virtualizada, o que pode ser benéfico em diversos aspectos. Além de se mitigar problemas como morosidade na marcação de audiências físicas de mediação ou conciliação, comumente intensificados por barreiras geográficas ou mesmo má comunicação com a empresa com a qual se busca litigar (SIQUEIRA; ZANFERDINI, 2021), proporcionar facilidades às partes na realização de negociações necessárias à resolução do conflito é benéfico por intentar mudar o paradigma de cultura jurídica demandista hoje experimentada para uma cultura dialogal (TÁRREGA; REZENDE, 2022).

As ODR, nesse sentido, se demonstram ferramentas essenciais não só para solucionar conflitos simplificados, mas também para prevenir que seu trâmite ocorra no judiciário. Transforma-se, assim, a concepção clássica de acesso à justiça, que deve ser interpretada não só como a mera possibilidade de ingresso ao judiciário, mas também como o direito à satisfatividade e à eficiência da prestação estatal na resolução do conflito (FERREIRA, 2022). Dessa sorte, em determinados casos, a via contenciosa sequer deve ser ofertada como opção primeira, posto que, quando o litígio se afigura passível de ser resolvido por outros meios, a intervenção judicial não pode ser considerada necessária nem útil (MARQUES, 2019).

Evidentemente, as *On-line Dispute Resolution* não são uma solução para todos os problemas do Direito Processual, e ainda necessitam de maiores aprofundamentos quanto às dificuldades específicas do ambiente virtual e aos limites práticos para sua aplicação. Não obstante, tais preocupações não podem retirar a conclusão de que o atual contexto tecnológico experimentado impõe a necessidade de aprimoramento de soluções tecnológicas para melhoria no atendimento dos conflitos socialmente suscitados a título de efetiva materialização do sistema de justiça multiportas.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Mariana Dionísio De et al. **Inteligência artificial para o rastreamento de ações com repercussão geral**: o projeto Victor e a realização do princípio da razoável duração do processo. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 312-335, 2020.
- BRASIL. **Justiça em números 2022**. Conselho Nacional de Justiça, 2022.
- FERREIRA, Gustavo Zwicker. **Desjudicialização: os métodos alternativos de resolução de conflitos e a ODR, como instrumento tecnológico**. 2022.
- MARQUES, Ricardo Dalmaso. **A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformados sobre o conceito e a prática do acesso à justiça (Online Dispute Resolution (Odr): From E-Commerce to Its Transformative Effect on the Concept and Practice of Access to Justice)**. *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 5, 2019.
- SIQUEIRA, Oniye Nashara; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. **Online Dispute Resolution e Inteligência Artificial: a influência tecnológica na resolução de conflitos**. *Revista Eletrônica Direito e Sociedade-REDES*, v. 9, n. 2, p. 87-104, 2021.
- TÁRREGA, Maria Cristina Vidotte Blanco.; REZENDE, Damaris Tuzino de. **Rompimento de padrões culturais e a resolução online de conflitos: desafios e perspectivas na era digital**. *Revista Internacional Consinter de Direito*, Ano VIII, n. XIV, 2022.