

# SISTEMAS DE RESOLUÇÃO *ONLINE* DE LITÍGIO COMO INSTRUMENTO DE FOMENTO AO ACESSO À JUSTIÇA

*ONLINE DISPUTE RESOLUTION SYSTEMS AS AN INSTRUMENT FOR FOSTERING ACCESS TO JUSTICE*

Antonio Oliveira Lima Neto<sup>I</sup>

Fernando Sérgio Tenório de Amorim<sup>II</sup>

<sup>I</sup>Centro Universitário CESMAC,  
Maceió, AL, Brasil. E-mail:  
antoniooliveira2802@gmail.com

<sup>II</sup>Centro Universitário CESMAC, Maceió,  
AL, Brasil. E-mail: fernando.amorim@  
cesmac.edu.br

**Resumo:** O acesso à justiça é um princípio do ordenamento jurídico brasileiro, devendo ser fomentado pelos Poderes da República. Com o avanço das novas tecnologias, esse princípio ganha novas faces, podendo ser exercido de maneira online e com auxílio de tecnologias disruptivas, não se limitando ao acesso ao Poder judiciário, principalmente em relação aos meios de resolução de disputa. Entretanto, para que os impactos das novas tecnologias agraciem os chamados online dispute resolution esses sistemas devem estar de acordo com a Constituição brasileira e não podem excluir nenhuma parcela da sociedade. Assim, no presente artigo, trataremos sobre alguns aspectos nascidos do impacto das novas tecnologias aos meios online de resolução de conflito. De maneira a analisar as barreiras e soluções que esse modelo de resolução de litígio pode influenciar e fomentar no acesso à justiça. A pesquisa será desenvolvida em nível descritivo, através do método dedutivo e comparativo, em suas vertentes bibliográfica, virtual e documental. Assim, compreenderá a pesquisa bibliográfica doutrinária com o objetivo de verificar a hipótese. A análise que se propõe aqui será desenvolvida com o predomínio do método dedutivo, pois partirá do estudo geral para o específico, visando apresentar possíveis problemas e soluções para utilização dos meios online de resolução de conflito sem que seja prejudicado o acesso à justiça.

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça. *Online Dispute Resolution*. Inteligência Artificial. Meios *Online* de Resolução de Conflito.

**Abstract:** Access to justice is a principle of the Brazilian legal system and must be promoted by the Powers of the Republic. With the advancement of new technologies, this principle gains new faces, and can be exercised online and with the help of disruptive technologies, not limited to access to the judiciary, mainly in relation to the means of dispute resolution. However, for the impacts of new technologies to grace the so-called online dispute resolution, these systems must be in accordance with the Brazilian Constitution and cannot exclude any part of society. Thus, in this article, we will deal with some aspects arising from the impact of new technologies on online means of conflict resolution. In order to analyze the barriers

DOI: <http://dx.doi.org/10.31512/rdj.v23i45.827>

Recebido em: 26.06.2022

Aceito em: 08.03.2023



and solutions that this model of dispute resolution can influence and encourage access to justice. The research will be developed at a descriptive level, through the deductive and comparative method, in its bibliographical, virtual and documental aspects. Thus, it will understand the doctrinal bibliographical research with the objective of verifying the hypothesis. The analysis proposed here will be developed with the predominance of the deductive method, as it will depart from the general study to the specific one, aiming to present possible problems and solutions for the use of online means of conflict resolution without jeopardizing access to justice.

**Keywords:** Access to justice. Online Dispute Resolution. Artificial intelligence. Online Means of Conflict Resolution.

## 1 Considerações iniciais

O acesso à justiça, como um princípio do ordenamento jurídico brasileiro, deve ser fomentado para que alcance o maior número de beneficiados. Com o avanço da tecnologia, esse princípio vem ganhando maiores proporções e faces.

A partir dessas novas vertentes, a área da tecnologia passa a poder influenciar e criar novos caminhos para resolução de conflito, que antes era exercida apenas de maneira presencial, onde as partes tinham que se deslocar para os fóruns ou salas de conciliação na busca de uma resolução pacífica de seus litígios.

A quebra de barreiras ocasionada pela tecnologia nos desafia a pensar como o direito se adaptará diante dos novos cenários. Inclusive como o Direito se adaptará a essas novas tecnológicas, sem prejudicar o acesso da população à justiça.

Assim, quando inserida as práticas de resolução de conflitos em plataformas *online*, na sociedade brasileira, podemos nos deparar com problemas como analfabetismo digital, acessibilidade tecnológica ou até mesmo compreensão de sistemas de inteligência artificial, uma vez que considerável parcela da população brasileira não tem acesso ou não tem o conhecimento necessário para utilizar sistemas *online*.

Ao pensarmos nas novas tecnologias, não podemos restringir o pensamento aos benefícios que essa trará aos usuários. Pelo contrário, devemos considerar que as barreiras tecnológicas necessitam ser ultrapassadas para que a Justiça brasileira possa se utilizar desses mecanismos tecnológicos de maneira produtiva.

Pensar de forma oposta poderia ocasionar um efeito reverso, dificultando o acesso da população necessitada à justiça, de maneira que a tecnologia ao invés de auxiliar e fomentar o acesso aos Direitos estaria prejudicando.

Em razão disso, o presente artigo objetiva, em primeiro plano, analisar os impactos das novas tecnologias nos meios de resolução de conflito e investigar especificamente as *online dispute resolution* (ODR).

Após, será realizada a diferenciação dos sistemas de reunião *online* para as plataformas de resolução de conflito, mostrando que essas são muito mais abrangentes e a partir de possibilidades existentes em plataformas criadas com fins objetivos se terá a observação do acesso à justiça.

Analisaremos ainda as possibilidades de comunicação ofertadas pelas ODR's e como isso afeta os envolvidos. E, por fim, analisaremos a utilização dos sistemas de inteligência artificial nas plataformas de ODR's mostrando a importância da transparência dos sistemas. De maneira a buscar a compatibilidade entre a utilização das novas tecnologias e o acesso à justiça.

Para isso o presente estudo utilizará o método dedutivo, em nível descritivo, a partir de análises bibliográfica, virtual e documental. Lança mão de pesquisa de doutrinária, estatística e alterações legislativas, com o objetivo de verificar a hipótese. A análise que se propõe aqui será desenvolvida com o predomínio do método dedutivo, pois parte do estudo geral para o específico, em busca da análise prática da matéria, a fim de demonstrar a necessidade de compatibilidade da utilização das novas tecnologias e o princípio constitucional do acesso à justiça.

## **2 As faces do acesso à justiça e o impacto das novas tecnologias**

No Brasil o acesso à justiça é entendido como um princípio jurídico (OLIVEIRA, 2015, p. 30), assim, de acordo com Alexy (2017, p. 90), os princípios são normas as quais determinam que algo deve ser realizado na maior medida possível a fim de beneficiar a sociedade.

O acesso à justiça, como ensina Oliveira, pode ser tratado a partir de duas óticas, a primeira tem relação ao acesso da população aos órgãos do Poder Judiciário. Já a segunda ótica esta relacionada à decisão final, a qual deve ser justa, respeitando os limites da legislação vigente (OLIVEIRA, 2015, p. 29).

Entretanto, com a evolução da sociedade e da tecnologia, houve um aumento das facetas desse princípio, inclusive em relação ao Estado, que antes era visto como detentor exclusivo da competência para resolver litígios, tendo como papel principal o atendimento às demandas da sociedade (OLIVEIRA, 2015, p. 29).

Com essa virada, o Estado passou a dialogar com a população, a fim de dividir a responsabilidade na resolução de litígio, dando maiores poderes aos litigantes para que esses encontrem meios de finalizar uma controvérsia, sem que o Estado tenha que utilizar de seu poder imperativo. Sobre o tema, defende Oliveira:

O contexto pós-social promove novas reduções do Estado na esfera social, donde se projetam atores e instituições não estatais a conduzirem temas públicos, num pluralismo jurídico em prol do exercício dos direitos fundamentais. A reformulação do Judiciário não somente é

pensada como também se buscam meios coexistenciais de solução de litígios e promoção do justo (2015, p. 29).

Nesse sentido, a partir da ideia de que a resolução de conflitos por meio exclusivo do Poder Judiciário não mais atende a sociedade moderna, cresce o movimento de desjudicialização em diversos ordenamentos jurídicos europeus, como França, Itália, Portugal (FARIAS, 2015, p. 71).

A desjudicialização deve ser analisada como sendo a transferência de atos que antes eram vistos e praticados com exclusividade pelo Poder Judiciário, para entidades privadas ou órgãos oficiais de justiça com a supervisão do Poder Judiciário (FARIAS, 2015, p. 72), de maneira a descentralizar o órgão judicial e fomentar a facilitação da resolução de litígios. Essa alternativa observa o exposto no artigo 5º, LXXVIII da Constituição Federal, onde está exposto que no âmbito judicial e administrativo é garantida a utilização de meios que visem à celeridade e a duração razoável da tramitação processual.

Em razão dessas mudanças, tem-se o fortalecimento das alternativas extrajudiciais de resolução de conflito, alterando a visão tradicional de acesso à justiça, a partir das novas possibilidades da modernidade (OLIVEIRA, 2015, p. 31).

Na modernidade o acesso à justiça deve ser analisado como a procura da sociedade por um Judiciário que receba e trate os conflitos de maneira digna, não se trata apenas da busca por uma resposta do Poder Judiciário, como leciona Pessoa (2017, p. 13) “a busca pelo Judiciário vai além da procura pelas portas da justiça, a procura passa a ser também por um acesso digno e humanizado”.

Assim, o Poder Judiciário não deve se limitar a receber e resolver os litígios, devendo estimular formas de participação das partes para que essas cheguem a uma conclusão satisfatória do litígio.

Nesse sentido, a Agenda 2030 das Nações Unidas, a qual estabelece objetivos a serem seguidos na busca pelo desenvolvimento sustentável no Brasil, em seu item 16.3 põe o objetivo da promoção do Estado de Direito, tanto em nível nacional, quanto internacional, como também a garantia da igualdade no acesso à justiça para todos. Mostrando que o acesso à justiça deve ser considerado um dos pilares para o crescimento e desenvolvimento do país.

Por outro lado, em 2010 o Conselho Nacional de Justiça promulgou a Resolução 125, a qual determina a instituição da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, com o objetivo de assegurar a população o direito à resolução de conflitos por meios adequados a cada peculiaridade da demanda. No artigo 4º, a Resolução 125/2010 estabelece ainda a competência do Conselho Nacional de Justiça para organizar programas com o objetivo de fomentar a autocomposição de litígios na busca pela pacificação social por meio da conciliação e mediação.

Fortalecendo essa tendência em 2015 foi publicada a Lei da Mediação e o Código de Processo Civil que em seu artigo 165 determina a criação dos centros judiciários de solução

consensual de conflitos, ambos convergindo ao fomento das políticas de resolução adequada de litígios.

A partir dessa evolução, no Brasil os meios de resolução alternativa de litígio ganharam maior aderência pelos profissionais do direito, que passaram a enxergar a conciliação, mediação e a arbitragem como formas mais céleres e eficazes de resolver o excesso de processos dentro do Poder Judiciário (AMORIM, 2017, p. 527).

Entretanto, com o crescimento e avanço tecnológico as alternativas aos meios adequados de resolução de conflitos também foram expostas. Segundo Orna Rabinovich-Einy e Ethan Katsh (2012) desde o final dos anos 90, com a proliferação da internet, o processo de resolução de disputas face-a-face se mostrou insuficiente, pois com o crescimento da internet quebraram-se as barreiras territoriais de comunicação.

Sobre o tema, Cueva (2021, p. 43) destaca que com a crise causada pela pandemia do vírus COVID-19, ficou demonstrado que a utilização da tecnologia na atividade jurisdicional poderia ser exercida a partir de recursos como plataformas de videoconferência e julgamentos virtuais, tornando necessária a adaptação dos meios de resolução de conflitos ao ambiente *online*.

Nesse sentido, para haver essa aderência aos meios *online* de resolução de conflitos, torna-se necessária a observação das peculiaridades da sociedade moderna de maneira a verificar a compatibilidade desse modelo *online* de resolução de conflitos com o princípio jurídico do acesso à justiça.

### **3 A necessária diferenciação dos sistemas de reunião *online* para os sistemas de ODR'S: uma observação necessária em respeito ao princípio do acesso à justiça**

Ao falar sobre os meios *online* de resolução de conflito, não podemos limitar a visualização desse modelo de resolução de conflitos a utilização de uma plataforma de videoconferência, pois a ODR deve ser vista como uma faceta dos métodos de resolução alternativa de conflito (AMORIM, 2017, p. 530). Apesar das possibilidades provenientes da ODR serem expandidas quando comparadas com a *Alternative Dispute Resolution* (ADR), a legislação brasileira não faz referência aos meios *online* de resolução de litígios (AMORIM, 2017, p. 529).

No Brasil, atualmente existem legislações esparsas que fazem alusão à realização de audiências *online*, com é o caso do artigo 334, §7º do Código de Processo Civil e o artigo 46 da Lei nº 13.140/15, ambos fazem referência à prática de audiências de conciliação ou mediação por meio de plataformas *online*. Entretanto, a legislação brasileira não estabelece parâmetros ou requisitos para a efetivação desses atos por meio *online*.

Tornou-se comum no Brasil, em razão da pandemia de COVID-19, a realização das audiências de conciliação por meio de plataformas *online*, inclusive a Lei nº 13.994/2020 alterou a Lei 9.099/1995 de maneira a autorizar a participação não presencial nas audiências

de conciliação nos Juizados Especiais Cíveis. Contudo, Tribunais distintos passaram a utilizar sistemas de reuniões *online* distintos, ou seja, cada órgão do Poder Judiciário optou por um programa.

Essa situação pode se apresentar de maneira contraproducente, pois a falta de parâmetros pré-estabelecidos em legislação específica e, até mesmo, da não disponibilização de um programa criado de maneira específica para conciliações *online*, pode resultar em uma vedação do acesso à justiça, pois nos juizados, por exemplo, a parte não necessita do auxílio de um advogado ou defensor público para litigar em juízo, assim, caso designada uma audiência *online*, se o interessado não tiver acesso a mecanismos de participação, poderá ser prejudicado.

Outra situação proveniente dessa mudança é o acesso das partes a essas plataformas, já que os envolvidos terão que aprender a utilizar esses sistemas, podendo resultar em vantagens dos litigantes habituais em relação aos litigantes esporádicos. A burocracia, rigurosidade e transparência na criação de parâmetros unificados para esses sistemas devem ser observadas, pois a acessibilidade, transparência e segurança desses sistemas são requisitos essenciais dos sistemas ODR (CUEVA, 2021, 49).

Durante a pandemia de COVID-19 muitas adaptações tiveram que ser realizadas de maneira urgente, contudo, para a utilização, em um futuro próximo, dos meios *online* de resolução de conflitos se tornar eficiente e observar o princípio do acesso à justiça não podemos limitar esse modelo a reuniões *online*, pois os sistemas de *online dispute resolution* são muito mais complexos.

Karim Benyekhlef e Fabien Gélinas (2005, p. 126) defendem que cada *software* de ODR deve ser desenvolvido para processar de maneira mais rápida e célere os conflitos, tendo formas variadas e devendo ser adaptados para cada procedimento (mediação, negociação, arbitragem).

Em razão disso, as plataformas devem ser desenvolvidas observando as necessidades e acessibilidade dos usuários, devendo suportar o recebimento e armazenamento de documentos e sendo capaz de oferecer aos envolvidos mais de um modelo de resolução de disputa (BENYEKHFLEF; GÉLINAS, 2005, p. 127). Como lembram Fornasier e Schwede (2021, p. 591) as plataformas planejadas podem beneficiar toda a sociedade, desde que seja desenvolvida de maneira universal, pensando nas pessoas idosas, com deficiências ou as que não possuem condições financeiras para adquirir equipamentos de última geração.

Assim, não podemos descartar que reuniões por meio de videoconferência podem ser consideradas um tipo de resolução *online* de disputa, entretanto, com o avanço da tecnologia as possibilidades crescem, tornando esse modelo uma simples face das ODR's, as quais devem ser observadas e adaptadas para que estejam em respeito às normas da Constituição Federal.

#### **4 Comunicação a distância e acesso a internet: barreira ou benefício para a utilização da *online dispute resolution*?**

Sobre a *online dispute resolution*, Cabral (2021, p. 268) afirma que as ODR's não se limitam a transportar as técnicas presenciais de resolução de disputas para o ambiente digital, sendo mais ampla e complexa no tratamento de disputa. Nesse sentido, RABINOVICH-EINY e KATSH (2014, p. 22) explanam que esse modelo se diferencia das formas tradicionais de resolução de conflito, pois as peculiaridades como comunicação à distância e utilização da inteligência da máquina aumentam as possibilidades de resolução de conflito.

Em relação à comunicação à distância, a quebra da barreira territorial se apresenta como uma possibilidade em benefício da celeridade e conforto do procedimento de resolução de conflito, vez que as partes podem participar das reuniões sem necessitar de deslocamentos, a partir da utilização de seus celulares e computadores (CUEVA, 2021, p. 47), como leciona Eckschmidt, Magalhães e Muhr:

A utilização de meios eletrônicos permite que a discussão ocorra durante períodos de ociosidade das partes (quando o processo de resolução eletrônica é assíncrono) ou através de agendamentos prévio (em casos de soluções síncronas), evitando perda de tempo e custo de deslocamentos. As soluções eletrônicas, por serem menos pessoais, também contribuem para a minimização do impacto pessoal, evitando o escalamento dos ânimos e tensões das partes envolvidas (2016).

Essa comunicação pode ocorrer por meio do modelo síncrono e assíncrono. O modelo assíncrono passa a ser utilizado, se apresentando como vantajoso, pois traz uma maior segurança na condução do processo de resolução de controvérsia (AMORIM, 2017, p. 518), de maneira que:

Numa comunicação síncrona, emissor e receptor têm de estar sincronizados, o que significa dizer que cada bloco de informação é transmitido num intervalo temporal previamente conhecido por ambos. Em contrapartida, na comunicação assíncrona os blocos de informação não necessitam necessariamente ser enviados na mesma ordem e no mesmo intervalo temporal, bastando que contemplem a possibilidade de serem classificados e reordenados de maneira a não perderem o seu sentido original (AMORIM, 2017, p. 518).

Quando inserido esse modelo de comunicação assíncrono dentro das plataformas de ODR, somente os envolvidos terão acesso à plataforma e as mensagens, que ficarão salvas dentro do sistema. Podendo os envolvidos receberem notificações de eventos ou novas mensagens através da plataforma (BENYEKHLIF; GÉLINAS, 2005, p. 128). Assim, aquele que receber a notificação terá um tempo hábil para analisar as informações e responder sem que a outra parte esteja em sua frente esperando uma resposta, trazendo maior conforto aos envolvidos.

No modelo síncrono, as partes terão que estar presentes ao mesmo tempo durante o horário agendado, trocando mensagens ou conversando por meio de videochamada. Contudo,

apesar desse modelo ser um avanço quando comparado às reuniões presenciais, por se tratar de um procedimento pré-agendado, com horário de início e expectativa de fim pré-estabelecidos, os envolvidos podem não conseguir chegar a um denominador comum satisfatório para ambos os lados, pois algum dos envolvidos pode necessitar dialogar com terceiros interessados na situação, antes de decidir sobre um possível acordo, fazendo com que a tentativa de conciliação não chegue a um resultado positivo naquele momento.

No modelo assíncrono, a possibilidade das partes não terem de responder imediatamente a cada ponto levantado durante o método de resolução de conflito, como também poderem conversar em particular com outros envolvidos no processo conflituoso antes de apresentarem uma resposta, obtendo informações extras e opiniões de advogados ou defensores que lhes representam, aumentam a segurança e a possibilidade de concretização de um acordo.

Amorim (2017, p. 519) destaca que esse modelo também resolve a questão prática de gestão de tempo entre o mediador e cada parte, pois o terceiro imparcial poderá atender a cada um dos envolvidos sem que o outro esteja em uma sala separada aguardando a finalização do diálogo privado, trazendo maior conforto para as tratativas entre os envolvidos.

Entretanto, no Brasil o problema do analfabetismo digital não pode ser desconsiderado, como também a disponibilidade do acesso à internet para todos os que necessitarem utilizar esses métodos on-line.

Quando falamos de acesso à justiça, principalmente a partir de meios *online* de resolução de conflitos, devemos considerar o aspecto social e cultural do local a ser analisado. Nesse sentido, destaca Canuto e Gomes (2021, p. 159) “Inegavelmente, frise-se, não se pode sequer conceber o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de qualquer natureza sem que haja pleno respeito aos direitos fundamentais”.

A diminuição da barreira digital não depende apenas do Poder Judiciário, passa por políticas públicas que devem ser fomentadas pelos demais Poderes da República. A superação dessa barreira não beneficiaria somente a inclusão e utilização de mecanismos tecnológicos como uma forma de melhorar o acesso à justiça, influenciaria diretamente na formação e na melhoria de condição de vida da população (PASCHOAL, 2021, p. 137).

Entretanto, a não observação dessas barreiras; na implementação das novas tecnologias aos sistemas de justiça, poderá estimular o surgimento dos vulneráveis digitais, que poderão deixar de buscar a tutela jurisdicional relativa a seus direitos por desconhecerem ou não terem acesso às novas tecnologias (SILVA, 2019).

De acordo com pesquisa realizada pelo IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2019), em 2019, 82,7% dos domicílios nacionais possuem acesso à internet. A pesquisa mostra que oito em cada dez residências possuíam acesso à internet. Todavia, para que o acesso à justiça, por meio das novas tecnologias que necessitam do uso de internet, seja pleno, não podemos deixar de lado os 17,3% da população brasileira que não possuem internet.

Nesse cenário, para alcançar toda a população, o Poder Judiciário teria que fornecer espaços e equipamentos para essa parcela da população que se encontra sem acesso a rede de internet de maneira a sanar ou, ao menos, diminuir esse déficit e continuar com o fomento aos meios *online* de resolução de disputa.

Todavia, Paschoal (2021, p. 139) alerta para o fato de que mesmo com a inclusão digital, através do acesso à internet, pode haver ainda a falta de acessibilidade linguística e estrutural, fazendo com que aqueles que tentarem se socorrerem através do Poder Judiciário e sejam levados aos meios digitais, não consigam obter êxito por falta de compreensão e manuseio dos mecanismos tecnológicos.

Assim, para que a utilização de mecanismos de resolução de conflitos *online* dentro do Poder Judiciário obtenha resultados satisfatórios, essa deve ser consensual. Ou seja, mesmo que implementada pelos órgãos judiciários, devem as partes optar por seguirem o caminho digital. Pois, a consensualidade é um dos princípios que regem os meios alternativos de resolução de conflitos.

No caso dos meios *online* de resolução de disputa, a consensualidade exerce uma dupla função, a primeira da mesma forma que ocorre nas ADR's, de maneira a não obrigar as partes a conciliar, devendo a vontade pela opção consensual partir dos envolvidos, uma vez que essa escolha deve ser realizada de maneira espontânea e não por falta de acesso ou ineficiência do Poder Judiciário (FERRAZ; SILVEIRA, 2019, p. 127).

E a segunda é a liberalidade dos envolvidos em optar pelo meio *online*, pois com a abertura dessa possibilidade, o Estado transfere para as partes parcela da responsabilidade de cumprirem os requisitos básicos para utilização desses sistemas. Inclusive, transmitindo para representantes legais (advogados e defensores públicos) o dever de auxiliar o Estado no fomento do acesso à justiça, uma vez que esses poderão auxiliar seus representados com o fornecimento de locais e equipamentos adequados para realização das tratativas de resolução de conflito.

## **5 A necessária observação da transparência na utilização da inteligência artificial nas ODR'S em respeito ao princípio do acesso à justiça**

Além dos métodos tradicionais praticados na conciliação e mediação, na ODR podem ser adicionadas ferramentas como a inteligência artificial, que poderá auxiliar as partes a tomarem as decisões, podendo, inclusive, substituir a figura do facilitador ou conciliador (NUNES, 2021, p. 37).

Com essa amplitude de possibilidades, aumentam as vantagens em relação à eficiência do Poder Judiciário, uma vez que o órgão poderia direcionar seus recursos para causas mais complexas, pois as demandas consideradas mais simples poderiam ser resolvidas a partir do auxílio da inteligência artificial, *big data* e *deep learning* (CUEVA, 2021, p. 45).

A inteligência artificial funcionaria como uma quarta parte durante os processos de resolução de conflitos, visando auxiliar todos os envolvidos a chegarem a um denominador comum. Entretanto, algumas diretrizes devem ser observadas para implementação da inteligência artificial nos sistemas de ODR.

Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça, através da Portaria número 197/19 criou o Grupo de Trabalho destinado à elaboração de estudos e propostas voltadas à ética na produção e uso da inteligência artificial no Poder Judiciário. Esse grupo foi responsável pela elaboração da Resolução 332/2020 do CNJ, a qual dispõe sobre a ética, transparência e governança no desenvolvimento e utilização da inteligência artificial pelo Poder Judiciário.

Assim, em razão da falta de legislações específicas que regulem a utilização da inteligência artificial no Brasil, principalmente em relação à utilização da I.A. nas plataformas de ODR, essa resolução serve como norte para delimitação de princípios e objetivos a serem seguidos.

O primeiro problema se apresenta durante a fase de desenvolvimento desses sistemas. Isso porque pessoas estranhas ao direito irão desenvolver o sistema de inteligência artificial. Assim, a formação ética dos desenvolvedores se mostra indispensável, pois a segurança dos sistemas somente poderá ser contestada por um perito em tecnologia da informação. Como também, caso o sistema seja utilizado de maneira a tentar ajudar as partes a chegarem a uma solução do litígio, a imparcialidade do sistema se torna imprescindível.

Propostas de conciliação ofertadas pelos sistemas de inteligência artificial não podem ser enviadas. O sistema deve se mostrar seguro e transparente quanto à inserção de dados, pois a alimentação tendenciosa dos sistemas poderá resultar em desbalanceamento da parcialidade durante o processo de resolução de conflito. Sobre o tema, Canuto e Gomes destacam:

Isso porque não há dúvidas de que, ao se lançar mão das diversas técnicas, a exemplo de *machine learning*, a partir de dados, por assim dizer “tendenciosos”, as decisões porventura calcadas em ferramentas de Inteligência Artificial seguirão sempre o caminho para o qual foram ensinadas, razão da necessidade de imediata intervenção e correção ou, não sendo possível, a própria interrupção (2021, p. 161).

Nesse sentido, a análise constante dos sistemas de inteligência artificial se apresenta como indispensável para utilização desse mecanismo nas ODR's. Entretanto, essa análise só obterá resultados com a criação de sistemas transparentes, acessíveis e auditáveis, onde os usuários consigam acessar as informações e relatórios do sistema, uma vez que dificilmente alguém estranho à área da tecnologia da informação, terá capacidade técnica para entender a linguagem computacional por traz dos sistemas de inteligência artificial.

Sobre o tema, em 2019 o CNJ publicou um documento denominado de “Inteligência artificial no Poder Judiciário brasileiro”. Onde trata acerca do Laboratório de Inovação para o Processo Judicial em meio Eletrônico, inova PJe e, inicia o desenvolvimento do Centro de Inteligência Artificial aplicado ao PJe.

Nesse documento o CNJ apresenta o treinamento supervisionado para o modelo de inteligência artificial que utiliza o *machine learning*. Demonstrando que a plataforma possui uma interface que possibilita o treinamento supervisionado de modelos e classificação de textos, onde os especialistas irão selecionar e classificar os textos a serem identificados pelos algoritmos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019).

O documento mostra a importância e responsabilidade que o Poder Judiciário necessita possuir para utilização de sistemas de inteligência artificial dentro de seus órgãos. Como lembra Malone e Nunes (2022, p. 293) para que essa tecnologia seja implementada de forma democrática, seu emprego deve observar as garantias fundamentais de todos os usuários e não apenas buscar efetividade e agilidade na resolução de conflitos.

A transparência do sistema de inteligência artificial também deve estar presente no momento de sugestão de resoluções de conflitos, devendo expressar e explicar os critérios que foram utilizados para chegar à sugestão a ser proposta aos envolvidos (CORVALÁN, 2018). Isso porque esses sistemas possuem capacidade de coletar, organizar e processar dados e informações que podem se apresentar tanto como uma maneira de solucionar conflitos, como também de evitar novos conflitos (ANDRADE, 2021, p. 281).

Todos esses aspectos relacionados à transparência ganham maiores proporções quando inseridos em sistemas que utilizam *deep learning*, onde o sistema, através de dados coletados em *Big Data*, é programado para realizar um aprendizado autônomo, a partir de dados coletados pelo próprio sistema (ALLEMAND, 2021, p. 320).

Assim, sem a transparência desses sistemas, a tarefa de análise da imparcialidade fica prejudicada, podendo o sistema induzir as partes a seguirem caminhos não corretos ou se mostrar tendencioso a um dos lados (ALLEMAND, 2021, p. 320).

A falta de transparência nos sistemas de inteligência artificial pode resultar em algoritmos enviesados com preconceitos de gênero, raça, nacionalidade. Ou ocorrer a opacidade, que é quando não se consegue identificar a lógica utilizada pelo sistema ao propor uma solução para o litígio (FORNASIER; SCHWEDE, 2021, p. 578).

Nesse sentido, devemos pensar no desenvolvimento de sistemas que utilizam a inteligência artificial visualizando os impactos sociais e públicos que seus desenvolvimentos e implementação podem causar (NUNES, 2021, p. 21).

A I.A. necessita ser sólida, tanto socialmente quanto tecnicamente, de maneira a demonstrar a confiabilidade em sua utilização, conforme destaca Faria e Pedron (2021, p. 223) “esse aspecto é crucial para garantir que, mesmo com boas intenções, não se podem produzir danos não intencionais com a utilização de sistemas de I.A.”.

A utilização da inteligência artificial, dentro de uma plataforma de ODR, pode criar um ambiente com grande potencial benéfico para as partes, uma vez que pode utilizar de sistemas interativos, com fácil acesso, de baixo custo e alta velocidade (FORNASIER; SCHWEDE, 2021, p. 578). Inclusive com apresentação de designers gráficos, *visual law* e ferramentas que facilitem

a compreensão das partes. Permitindo um maior controle sobre os processos de resolução de disputas, ajudando a determinar padrões, causas e soluções para casos futuros (NUNES, 2021, p. 38).

Assim, a utilização da inteligência artificial dentro de uma plataforma de ODR, desde que observe a transparência do sistema, fomentará o acesso à justiça de maneira a não só resolver as disputas em litígios, como também prevenir que novas disputas terminem por meio de sentenças.

## 6 Considerações finais

Com o impacto das novas tecnologias, apareceram as *Online Dispute Resolution*, por meio dessa os interessados passaram a poder utilizar ferramentas tecnológicas na tentativa de solucionar uma disputa que poderia surgir no ambiente *online* ou *off-line*.

Entretanto, alguns aspectos como a acessibilidade da sociedade a essas plataformas podem se apresentar como uma barreira para utilização desses mecanismos. Como também, não podemos nos limitar a visão de que as ODR's são apenas reuniões *online*.

Com a utilização de plataformas criadas especificamente para determinados tipos de conflitos, temos o crescimento do acesso à justiça, pois pessoas com deficiência e idosas terão acesso a essas plataformas, uma vez que serão criadas com a intenção de agraciar a todos.

Nesse sentido, se mostra importante a figura de advogados e defensores públicos, pois esses teriam papel fundamental na inclusão de seus defendidos a partir do fornecimento de auxílio aos que não possuem condições financeiras ou conhecimento tecnológico para utilizar essas ferramentas. Somado a isso, esses procuradores terão o papel de auxiliar o Estado no fomento do acesso à justiça por meio de plataformas *online* de resolução de conflitos. Diminuindo a barreira do analfabetismo digital e acessibilidade.

Contudo, se mostra indispensável que a adoção pelo modelo *online* de resolução de conflito seja exercida a partir da livre vontade das partes, pois, somente os que compreendem o modelo proposto ou que tenham acesso a auxiliares para ajudá-los, optarão por esse modelo.

Essas plataformas permitem ainda que as comunicações sejam feitas de maneira instantânea, onde as partes devem estar presentes ao mesmo tempo, quebrando a barreira geográfica necessária as ADR's. Como também permitem às comunicações assíncronas, dando maior liberdade às partes para responder os questionamentos, apresentarem e pensarem nas propostas lançadas nas plataformas.

Por fim, devemos observar que a possibilidade da utilização de sistemas de inteligência artificial dentro das plataformas de ODR se apresenta com grande potencial disruptivo. A inteligência artificial pode ajudar as partes a chegarem a um consenso, a partir da demonstração

probabilística de resultados e tempo de duração de um processo. Com a utilização de designers gráficos e apresentações que facilitaríamos o entendimento de todas as parcelas da sociedade.

Entretanto, para que a utilização da inteligência artificial se mostre produtora, os sistemas devem ser transparentes e auditáveis, para que não haja algoritmos enviesados ou opacidade nas propostas de acordo, pois seguir o caminho inverso seria agredir o princípio do acesso à justiça.

## Referências

ALEXY, Robert. **TEORIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS**. Tradução: Virgílio Afonso da Silva. 2ªed. 5ª Triagem. São Paulo. Editora Malheiros, 2017.

ALLEMAND, Luiz Cláudio. **Tecnologia, Ética e Justiça Multiportas**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

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*, v. 22, n. 2. 2017.

ANDRADE, Juliana Loss de. **Online Courts**: Panorama e reflexões. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

BENYEKHFLEF, Karim; GÉLINAS, Fabien. **Online Dispute Resolution**. *Lex Electronica*, v.10. n.2. 2005.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. In: TOFFOLI, José Antônio Dias; GUSMÃO, Bráulio Gabriel. **Inteligência Artificial na Justiça**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: < [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/05/Inteligencia\\_artificial\\_no\\_poder\\_judiciario\\_brasileiro\\_2019-11-22.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/05/Inteligencia_artificial_no_poder_judiciario_brasileiro_2019-11-22.pdf) >. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua –PNAD contínua**. Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Brasília: IBGE, 2019. Disponível em: < <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html> >. Acesso em: 12 mar. 2022.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas e Inovação**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

CANUTO, Rubens; GOMES, Luciane. **Princípios Éticos da Inteligência Artificial e o Poder Judiciário**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

CORVALÁN, Juan Gustavo. **Inteligencia Artificial: Retos, desafíos y oportunidades – Prometea: la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia**. v. 5. n. 1. Curitiba: Revista de Investigações Constitucionais, 2018. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/rinc/a/gCXJghPTyFXt9rfxH6Pw99C/?format=pdf&lang=es> >. Acesso em: 15 mar. 2022.

CUEVA, Ricardo Villas Bôas. **Integração dos Meios de Resolução de Conflitos Online (ODR) aos Sistemas de Justiça**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital: Meios Eletrônicos para Solucionar Conflitos**. São Paulo: Moderattus, 2016. E-book Kiddle. Posição 1760.

FARIAS, Rachel Nunes de Carvalho. **Desjudicialização do Processo de Execução: O modelo português como uma alternativa estratégica para a execução civil brasileira**. Curitiba: Juruá, 2015.

FARIA, Guilherme Henrique Lage; PEDRON, Flávio Quinaud. **Inteligência Artificial, Diretrizes Éticas de Utilização e Negociação Processual**. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual**. Salvador: Editora JusPodivm, 2021.

FERRAZ, Deise Brião; SILVEIRA, Simone de Biazzi Avila Batista da. **Online Dispute Resolution (ODR) Como Ferramenta de Acesso à Justiça e Mudança na Gestão de Conflitos no Brasil Através da Mediação Online**. *Direito Público, [S. l.]*, v. 16, n. 88, 2019. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3450>. Acesso em: 15 mar. 2022.

FORNASIER, Mateus de Oliveira. SCHWEDE, Matheus Antes. **As Plataformas de Solução de Litígios Online (ODR) e a Sua Relação com o Direito Fundamental ao Acesso à Justiça**. Ano 15. V. 22. Nº 1. Rio de Janeiro: *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, 2021.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital: compreendendo a Online Dispute Resolution e os Tribunais Online**. São Paulo: Editora Juspodivm, 2022.

NUNES, Dierle. **Virada Tecnológica no Direito Processual e Etapas do Emprego da Tecnologia no Direito Processual: Seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia?** In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual**. Salvador: Editora JusPodivm, 2021.

OLIVEIRA, Daniela Olímpio de. **Desjudicialização, Acesso à Justiça e Teoria Geral do Processo**. 2ª ed. Curitiba: Juruá, 2015.

PASCHOAL, Thaís Amoroso. **Acesso à Justiça, Tecnologia, e o Nosso Realismo Esperançoso de Cada Dia**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro. **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

PESSOA, Olívia Alves Gomes. **Audiências no Juizado Especial Cível no Distrito Federal: Quem fala com quem?** (Dissertação de mestrado). Brasília: Unb, 2017.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **Digital justice: Reshaping boundaries in na Online Dispute Resolution Environment**. International Journal of Online Dispute Resolution. v. 1, 2014. p. 22 – 23.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **Lessons From Online Dispute Resolution for Dispute Systems Design**. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (Ed.). Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012.

SILVA, Franklyn Roger Alves. **Tecnologia da Informação Como Recurso ou Obstáculo ao Acesso à Justiça**. Revista ConsultorJurídico, 7 de Maio de 2019. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/2019-mai-07/tribuna-defensoria-tecnologia-informacao-recurso-ou-barreira-acesso-justica> >. Acesso em: 12 mar. 2022.