

**XI ENCONTRO INTERNACIONAL DO  
CONPEDI CHILE - SANTIAGO**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS**

**FERNANDO DE BRITO ALVES**

**MARCIA ANDREA BÜHRING**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

F723

Formas consensuais de solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Fernando De Brito Alves; Marcia Andrea Bühring – Florianópolis: CONPEDI, 2022.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-561-4

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Saúde: Direitos Sociais, Constituição e Democracia na América Latina

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Internacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. XI Encontro Internacional do CONPEDI Chile - Santiago (2: 2022: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# **XI ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI CHILE - SANTIAGO**

## **FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

---

### **Apresentação**

O Grupo de Trabalho “Formas Consensuais de Solução de Conflitos” realizado no XI Encontro Internacional do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito, em Santiago no Chile, reuniu pesquisadores de diversas instituições brasileiras para discutir sobre questões relevantes relativas a solução consensuais de controvérsias.

É sabido que no Brasil, os marcos regulatórios principais são: a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça; o Código de Processo Civil; a Lei de Mediação; a Lei de Arbitragem.

Além desses é importante destacar os avanços doutrinários e aqueles que surgem da prática cotidiana, além das inovações introduzidas por decisões judiciais.

O certo é que as demandas por métodos consensuais de solução de conflitos tem crescido, e isso pode ser relacionado a diversas causas, como o alto custo e a duração dos processos judiciais, e ainda necessidades emergentes relacionadas às demandas por técnicas mais adequadas e não judiciárias que facilitem, promovam e garantam acesso à justiça de forma mais completa.

Nesse contexto, foram apresentados os seguintes trabalhos:

1 - A CLÁUSULA HÍBRIDA DE JURISDIÇÃO COMO CONSECUÇÃO DA AUTONOMIA DA VONTADE NA ARBITRAGEM - David Borges Isaac Marques de Oliveira, Ronaldo Fenelon Santos Filho, Ricardo Dos Reis Silveira

2 - A MEDIAÇÃO AMBIENTAL EM UM CONTEXTO DE MUNDIALIZAÇÃO E GLOBALIZAÇÃO: O MEIO AMBIENTE E O COSMOPOLITISMO JURÍDICO - Marcus Luiz Dias Coelho, Luciano Costa Miguel, Márcio Luís de Oliveira

3 - A MEDIAÇÃO AMBIENTAL INTERNACIONAL: UMA ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE UM TRIBUNAL AMBIENTAL INTERNACIONAL - Marcus Luiz Dias Coelho

4 - A NECESSÁRIA ADEQUAÇÃO DA TÉCNICA DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO AO CONFLITO PARA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE - Daniely Cristina da Silva Gregório, Rodrigo Valente Giublin Teixeira

5 - ANÁLISE DA HUMANIZAÇÃO DO SISTEMA PRISIONAL FEMININO SOB A ÓTICA DO ACESSO À JUSTIÇA - Isabela Factori Dandaro, Julio Cesar Franceschet

6 - ANÁLISE DO PRINCÍPIO DO ACESSO A JUSTIÇA NO SISTEMA DE JUROS BANCÁRIOS ABUSIVOS E SEUS REFLEXOS NO SISTEMA MULTIPORTAS BRASILEIRO - Miriam da Costa Claudino, Jamile Gonçalves Calissi

7 - ATUAÇÃO NOTARIAL E A REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DE IMÓVEIS RURAIS: A VIABILIDADE DO INSTITUTO DA ESTREMAÇÃO EM MINAS GERAIS - Flavia Izac Veroneze, Carla Abrantkoski Rister

8 - BASES CONSTITUCIONAIS DO PROCESSUALISMO CONTEMPORÂNEO: DO FORMALISMO-VALORATIVO AOS MEIOS ALTERNATIVOS PARA SOLUÇÃO DE CONFLITOS - Rafael Altoé, Fernando De Brito Alves

9 - CONSEQUÊNCIAS DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO VIRTUAL DURANTE A PANDEMIA - Isabeau Lobo Muniz Santos Gomes, Tania Lobo Muniz, Patricia Ayub da Costa

10 - DESAFIOS DO TRIBUNAL MULTIPORTAS ADOTADO PELO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL BRASILEIRO PARA CONCRETIZAÇÃO DA DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS DE INTERESSES - Eunides Mendes Vieira

11 - DIREITOS SOCIAIS. O ESTADO BRASILEIRO E OS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS - Epaminondas José Messias

12 - GESTÃO DE CONFLITOS PELAS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS: REFLEXÕES SOBRE DESJUDICIALIZAÇÃO E ACESSO À JUSTIÇA - Rafael Henrique Silva Leite, Plínio Antônio Britto Gentil, Ricardo Augusto Bonotto Barboza

13 - HERANÇA DIGITAL E A GESTÃO DOS CONFLITOS INERENTES AO APROVEITAMENTO ECONÔMICO DAS IMAGENS NO POST MORTEM - Caroline Pereira da Conceição, Julio Cesar Franceschet

14 - O AUMENTO DO CONTROLE JUDICIAL DE SENTENÇAS ARBITRAIS NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO SOB UMA PERSPECTIVA EMPÍRICA - Camilo Zufelato, Victor Dantas de Maio Martinez, Fernando Luís Barroso da Silva Filho

15 - O COMBATE PREVENTIVO AO ASSÉDIO MORAL À LUZ DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA - Isabela Factori Dandaro, Aline Ouriques Freire Fernandes

16 - O CONFLITO E A MEDIAÇÃO TRANSFORMADORA DE LUIS ALBERTO WARAT PARA A GESTÃO DE CONFLITOS AMBIENTAIS - Angelica Cerdotes, Marcia Andrea Bühring

17 - O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA APLICADO AO USO DAS PRÁTICAS RESTAURATIVAS EM FACE DA RESOLUÇÃO 118/2014 DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO - Sandra Gonçalves Daldegan França, Flaviane Schiebelbein, Renato Bernardi

18 - OS DESAFIOS DA INFORMATIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - Nicolás Rosalem, Paulo Eduardo Alves da Silva

19 - PROCESSO ESTRUTURAL E MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS: CONFLITO, AUTOCOMPOSIÇÃO E CONEXÃO DE PROCESSOS ESTRUTURAIS - Samira Viana Silva, Gisele Santos Fernandes Góes, Sandoval Alves da Silva

20 - PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE: APLICABILIDADE NOS MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ENVOLVENDO A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - Lucas Vieira Carvalho, Camilo Zufelato

21 - SAÚDE PÚBLICA, PODER PÚBLICO E TERCEIRO SETOR: POSSIBILIDADES E DESAFIOS À SOLUÇÃO DO CONFLITO NO BRASIL - Dionísio Pileggi Camelo, Leonel Cezar Rodrigues, Ricardo Augusto Bonotto Barboza.

A diversidade das propostas debatidas mostram que o tema das formas consensuais de solução de conflitos, embora bastante discutido, não está esgotado. Estamos certos que os textos e os resultados das discussões do GT podem contribuir de forma bastante interessante para o desenvolvimento das reflexões da área.

Santiago do Chile, outubro de 2022.

Profa. Dra. Marcia Andrea Bühring

PUCRS - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

UFN - Universidade Franciscana de Santa Maria-RS

Prof. Dr. Fernando de Brito Alves

UENP – Universidade Estadual do Norte do Paraná

# OS DESAFIOS DA INFORMATIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

## THE CHALLENGES OF COMPUTERIZATION OF CARE IN THE PUBLIC DEFENDER'S OFFICE OF THE STATE OF RIO DE JANEIRO

Nícolas Rosalem <sup>1</sup>  
Paulo Eduardo Alves da Silva <sup>2</sup>

### Resumo

O presente artigo propõe-se a sistematizar as linhas teóricas que permitiram a sedimentação conceitual do acesso à justiça desde sua síntese no final da década de 1970 para, a partir delas, definir diretrizes para a análise de impactos da adoção de novas tecnologias de comunicação e informação na administração institucional de conflitos bem como a avaliação dos limites e possibilidades desses mecanismos na promoção do ideal de acesso. Baseia-se em pesquisa bibliográfica sobre o conceito de acesso à justiça e as linhas teóricas relacionadas – de mobilização de direitos, trajetórias de litigiosidade e métodos dito “alternativos” de resolução de disputas (ADR) – e em pesquisa empírica lastreada no estudo de caso de introdução de novas tecnologias em órgão do sistema de justiça – a Defensoria Pública estadual de Seropédica/RJ. Como resultado, o artigo propõe uma acomodação teórica do ideal de acesso à justiça a partir da recuperação de suas premissas originais e o contexto contemporâneo de migração do serviço de justiça para plataformas eletrônicas de interação virtual e remota - a soma dos obstáculos tradicionais de acesso à justiça aos de acesso à informação e novas tecnologias. As análises produzidas pelo artigo também resultam na sistematização de três diretrizes para a avaliação de possibilidades e limites da introdução de novas tecnologias de comunicação e informação nos órgãos do sistema de justiça.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Métodos de resolução de conflitos, Inovação tecnológica, Defensoria pública, Sistema de justiça

### Abstract/Resumen/Résumé

This article systematizes theoretical works on access to justice since its synthesis in the late 1970s in order to provide guidelines for analyzing the impacts of technological innovation on dispute resolution and its limits and possibilities at enhancing the ideal of access. It is based on a theoretical research on access to justice, mobilization of rights, trajectories of disputes and the so-called "alternative" methods of dispute resolution (ADR) – as well as on a case study of introduction of new technologies in the State Public Defender's Office of Seropédica

---

<sup>1</sup> Mestrando em Direito pela Universidade de São Paulo - Faculdade de Direito de Ribeirão Preto (USP/FDRP)

<sup>2</sup> Professor Associado na Universidade de São Paulo (USP), Faculdade de Direito de Ribeirão Preto (FDRP). Doutor e Livre-Docente pela Universidade de São Paulo.

/RJ. As a result, the article proposes a theoretical update of the concept of access to justice due to its original premises combined to the migration of lawsuits to electronic platforms of virtual and remote interaction. The article also results in three guidelines for the evaluation of possibilities and limits of the introduction of new communication and information technologies in the justice system.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Dispute resolution, Technologic innovation, Public defender's officy, Justice system



## INTRODUÇÃO

A pandemia decorrente da Covid-19 que assola o mundo desde março de 2020, dentre outras nefastas consequências, realçou as dificuldades na gestão da crise em um país de dimensões continentais como o Brasil e, do ponto de vista da organização institucional, reafirmou a importância do papel regulador e provedor do Estado diante de cenários críticos. A ausência de políticas públicas minimamente suficientes no setor da saúde, acompanhada da instabilidade no setor da economia acentuaram as desigualdades sociais e expuseram os cidadãos a situações ainda mais desafiadoras.

No âmbito dos serviços de administração de conflitos e justiça, a pandemia acelerou a necessidade do uso de novas tecnologia e comunicação e informação pelos órgãos do sistema de justiça - o que até então ocorria de forma gradativa, com a implementação do processo judicial eletrônico e os meios de resolução online de disputas. Intensificou e tornou imediato o desafio de adaptação de operadores e usuários às novas tecnologias, na tentativa de impedir que o sistema de justiça paralisasse e, por consequência, agravasse ainda mais as dificuldades enfrentadas pela população.

As Defensorias Públicas estaduais também passaram pela experiência de adaptação imediata às novas tecnologias em virtude das necessidades impostas pela pandemia. A fim de assegurar o andamento de processos judiciais existentes e para que o cidadão não ficasse desamparado e lesionado por não conseguir a sua prestação jurisdicional, os órgãos das Defensorias Públicas adaptaram-se a esta nova realidade através da informatização de atendimentos ao usuário final.

Este artigo se baseia em pesquisas bibliográficas e empíricas realizadas em um órgão da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, na cidade de Seropédica.

A informatização dos atendimentos aos usuários da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro ocorreu, primeiramente, pelo aplicativo de mensagens “Whatsapp” e, após o desenvolvimento do aplicativo mobile, passou a ser utilizado paralelamente o aplicativo “Defensoria RJ”, logo creditado como uma possível alternativa para permitir a continuidade na tramitação dos processos judiciais e fornecer ao seu usuário uma prestação jurisdicional ao que ele procura.

A migração para formato remoto da interação do cidadão com o sistema de justiça recoloca em questão o tema do acesso efetivo à justiça e novas formas de se buscar solucionar os conflitos. Considerando a probabilidade de perpetuação da experiência, porque muito prática e eficaz, para além do período pandêmico, indispensável que o estudo e o questionamento sobre

o potencial e também os limites das inovações tecnológicas no acesso à justiça. Se, por um lado, parece inquestionável a abertura de portas ao cidadão, levando a prestação jurisdicional a lugares inalcançáveis, resta, por outro, a probabilidade de reprodução de desigualdades de outra ordem – como de acesso à tecnologias e acesso à informação – ao problema já complexo do acesso à justiça.

Com base nessas premissas, o presente artigo se trata de um estudo e pesquisa em desenvolvimento em nível de pós-graduação. Este trabalho de dissertação busca reunir e sistematizar elementos teóricos para orientar uma posterior aferição empírica dos impactos, em termos de acesso à justiça, da informatização dos atendimentos aos usuários da Defensoria Pública – no caso, em uma comarca do interior do Estado do Rio de Janeiro<sup>1</sup>.

Para tanto, o artigo oferece uma atualização da leitura teórica do ideal do acesso à justiça acompanhada da análise, também de base bibliográfica, das funcionalidades do chamado “sistema multiportas” - ora incentivado no Brasil pelas aberturas trazidas pelo Código de Processo Civil de 2015 e extraordinariamente potencializado pelas inovações tecnológicas do sistema de justiça.

Almeja-se sistematizar um repertório teórico aplicado ao problema a fim de, posteriormente, discutir-se possíveis encaminhamentos para os estudos empíricos voltados a analisar os impactos da adoção de novas tecnologias para o acesso ao sistema de justiça – a partir do estudo da experiência da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

## **1. O PROBLEMA DE FUNDO DO ACESSO À JUSTIÇA**

Passados quase cinquenta anos desde a realização dos estudos de Mauro Cappelletti e Bryan Garth, frutos do projeto de pesquisa desenvolvido em Florença, na Itália, ainda hoje o tema do acesso à justiça é analisado, no Brasil<sup>2</sup>, sob o enfoque das chamadas “ondas renovatórias”, imagem então proposta para classificar as novidades observadas nas várias experiências descritas e analisadas pelos estudos integrantes do projeto.

Na síntese teórica que Cappelletti e Garth assinam, o acesso à justiça é considerado um direito efetivado pelo exercício do direito de ação perante o Estado-juiz. É, prioritariamente, enfocado como um direito formal de acesso ao serviço de justiça estatal, mais do que o resultado

---

<sup>1</sup> As argumentações e sustentações trazidas para este presente trabalho são parte integrante de um trabalho a nível de dissertação, em desenvolvimento.

<sup>2</sup> Em entrevista à Rede de Estudos Empíricos em Direito (Brazilian Journal of Empirical Legal Studies), (REED), os entrevistadores Fernando de Castro Fontainha, Izabel Saenger Nuñez e Paulo Eduardo Alves da Silva, relataram a importância do trabalho “Acesso à Justiça”, com tradução pela Ministra Ellen Gracie Northfleet ao entrevistado Bryant Garth, sobretudo, por ser considerado um dos trabalhos mais conhecidos sobre o tema ao público em geral no Brasil.

material de justiça provido aos cidadãos. Daí a importância, refletida na proposta figurativa de “ondas”, dos sistemas criarem meios para superar as barreiras existentes para a implementação do direito ao acesso à justiça.

Nas palavras daqueles autores, a expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. Nosso enfoque, aqui, será primordialmente sobre o primeiro aspecto, mas não poderemos perder de vista o segundo. Sem dúvida, uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo. (CAPPELLETTI, 1988, p.8)

Assim, identificou-se a existência de obstáculos a serem transpostos, com a concentração inicial na situação dos indivíduos mais pobres, a quem os custos dos processos superariam os benefícios de se reivindicar a justiça. Diante de tal constatação, foram propostas soluções práticas para os problemas apresentados, organizadas em *ondas*, inspiração figurativa de um movimento cíclico, que “inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles” (CAPPELLETTI, 1988, p. 31).

A primeira onda compreenderia os esforços para transpor o obstáculo econômico do peso das custas judiciais, sintetizados na proposta de estruturação de modelos estatais e/ou privados de assistência judiciária para os pobres. A segunda onda focou no enfrentamento da dificuldade técnica de viabilizar a representação de interesses supraindividuais no processo judicial, provocando uma reflexão teórica que revolucionou o paradigma da legitimação individual, chegando a onda até a novos desenhos processuais para a administração de litígios de grande escala e um rico debate sobre o papel do Judiciário na sua efetivação.

A reconcepção do papel das formas processuais e o aperfeiçoamento das suas técnicas compuseram a diretriz da terceira onda de Cappeletti e Garth<sup>3</sup>. Sob a locução genérica de “novo enfoque de acesso à justiça”, foram integradas propostas variadas de flexibilização e diversificação de formas de administração de conflitos, dentre as quais, posteriormente, os chamados métodos de “alternative dispute resolution” (ADR), ou métodos “alternativos” de

---

<sup>3</sup> Identificada, na tradução publicada no Brasil, como “um novo enfoque de acesso à justiça”, mas no original como uma fórmula um tanto mais abrangente e ousada: “From Access to Legal Representation to a Broader Conception of Access to Justice. A New “Access-to-Justice Approach”. Em suas palavras, a “full panoply of institutions and devices, personnel and procedures, used to process, and even prevent, disputes in modern societies.” CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. Access to justice: the worldwide movement to make rights effective: a general report. AW Sijthoff, 1978, p. 222.

solução de conflitos.

A síntese teórica de Cappelletti e Garth teve extraordinária relevância em boa parte dos países do mundo ocidental e, particularmente, no Brasil (FONTAINHA, F. C.; NUÑEZ, I. S.; ALVES DA SILVA, P. E, 2016), por todo o período de reconstrução institucional pós reabertura democrática da década 1980. Segundo avalia Ada Pellegrini Grinover, o Brasil não estava dentre os países latino-americanos analisados no Projeto Florença (Chile, Colômbia, México e Uruguai), mas o livro “*Acesso à justiça*” escrito por Cappelletti e Bryant Garth, representou um marco significativo para o estudo do tema no país. A publicação da tradução brasileira, coincidentemente, ocorreu no ano da promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que marcou um importante momento de transição para a democracia após longo período de regime militar, prevendo o acesso à justiça como garantia e direito de todos os cidadãos brasileiros (2018, p. 76-77).

A despeito da sua importância como referência teórica no tema, o ideal de acesso à justiça é bem mais amplo e complexo do que as “três ondas” poderiam contemplar. Por um lado, como ideal, o acesso à justiça envolve um problema mais profundo e delicado que o acesso ao sistema de justiça – que são os efeitos das desigualdades sobre a efetivação da justiça em uma dada sociedade (ALVES DA SILVA, P.E, 2022). Por outro, as recomendações destinadas a promover-lo não se limitam à normatização de direitos e às técnicas de litigância judicial.

Embora referenciais, as três ondas de Cappelletti e Garth são bem mais do que um receituário a ser seguido pelas reformas legislativas. Como tal, sua importância reduz-se porque a aplicação de seu “passo a passo” não necessariamente condiz com toda e qualquer realidade. O elemento identificado no Projeto Florença que se reproduz em diferentes contextos sociais, com cada vez maior intensidade é, sim, o problema concreto que inspirou o estudo: as realidades de desigualdade e o ideal de acesso à justiça.

Na verdade, o Projeto Florença foi integrado por uma série de relatos de iniciativas e experiências observadas pelos pesquisadores vinculados ao Projeto em seus respectivos países de origem ou de estudo. Por esta razão, não se resumem e não podem ser tratadas como uma conclusão dogmática ou uma recomendação doutrinária do que cada país deve fazer para alcançar níveis satisfatórios de justiça (ALVES DA SILVA, p. 57, 2022). São resultado de um levantamento de natureza empírica, de caráter indutivo, que partem de um dado contexto mas se estendem para além dele. Da mesma forma, as recomendações teóricas formuladas – no caso, as “três ondas” não exauram as possibilidades de compreensão dos caminhos de promoção do acesso à justiça.

Isso não quer dizer que seja preciso conceber tantas novas ondas de acesso à justiça,

quantos sejam as novas tendências da ocasião - como se tem sugerido vez por outra, – a quarta, quinta ondas, etc. Antes, o que o importa, na síntese de Cappelletti e Garth, não são as tais “ondas”, mas a priorização e o enfrentamento do problema de fundo da precariedade do acesso à justiça nas sociedades contemporâneas - que não se exaure nem se resolve com reformas legislativas que mimetizem as tais “ondas”.

É por isso que, a despeito de toda renovação de instrumentos jurídicos de administração de conflitos no Brasil – da década de 1980 até o Código de Processo Civil de 2015, em nível constitucional e ordinário – o cenário de déficit de acesso à justiça se mantém ou, inclusive, tenha se tornado ainda mais crítico. Para aproveitar a metáfora, “surfa-se as ondas, mas nunca se chega à praia”.

## **2. A TRAJETÓRIA DAS DISPUTAS ANTES DO SISTEMA DE JUSTIÇA**

O problema de fundo do acesso à justiça manifesta-se muito antes do ingresso da demanda no Poder Judiciário. O exercício do direito de ação, embora seja o início de um processo judicial, é o momento derradeiro de um outro processo, predominantemente social, de mobilização para busca de justiça. O acesso à justiça é construído em toda essa trajetória.

Em quase concomitância ao Projeto Florença, um outro importante estudo igualmente interinstitucional e interdisciplinar deu base à compreensão da ideia de acesso à justiça. O “*Civil Litigation Research Project*” (CJLP) foi encomendado pelo Departamento de Justiça dos EUA e desenvolvido pelos programas das Universidades de Wisconsin/Madison e da Universidade do Sul da Califórnia, sob coordenação de um grupo de pesquisadores dessas instituições (TRUBEK, GROSSMAN, FELSTINER, KRITZER, SARAT, 1983).

Deste projeto derivaram uma série de estudos sobre a litigiosidade e a trajetória das disputas dentre as várias instâncias sociais e estatais de administração de conflitos. Dentre eles, o referencial estudo de William Felstiner, Richard Abel e Austin Sarat sobre as etapas de mobilização por justiça<sup>4</sup>. Segundo esses autores, e com base nos dados colhidos pelo CJLP, o momento da percepção da violação de um direito e de como se constrói gradualmente este fenômeno até o momento em que se dará a formulação/postulação do conflito. Este fenômeno foi explorado pela literatura sociojurídica no campo do *dispute processing paradigm* (FELSTINER, W. L.; ABEL, R. L.; SARAT, A, 1980, p. 631).

Felstiner, Abel e Sarat (1981) identificaram estágios anteriores à formalização de um processo judicial, que passariam pela: a) identificação/percepção da violação do direito

---

<sup>4</sup> FELSTINER, W. L.; ABEL, R. L.; SARAT, A. The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming. *Law and Society Review*, p. 631–654, 1980.

(*unperceived injury or perceived injury*), b) a nomeação do direito<sup>5</sup> (*naming*), c) a identificação do violador/agressor (*blaming*) e, finalmente, d) a formalização da reclamação (*claiming*). Assim, uma demanda judicial poderia deixar de ser proposta, por exemplo, em razão da incapacidade de determinada pessoa de reconhecer um fato como uma violação ao seu direito.

A capacidade jurídica de cada pessoa em reconhecer um direito ou uma violação, apontada por Cappelletti e Garth (1988) como uma barreira ao acesso à justiça, parece estar atrelada aos estágios pré-processuais indicados nesse estudo de William Felstiner, Richard Abel e Austin Sarat. Para isso, é importante considerar que o próprio conhecimento sobre o direito ou sobre algum problema pode ser um aspecto relevante na pesquisa (FELSTINER, ABEL e SARAT, 1980; SADEK, 2014; CUNHA, 2016).

A imagem de uma “pirâmide de disputas”, com degraus escalonados da mobilização por justiça, desde a percepção de violação até o processamento de uma ação judicial, foi invocada, por aquela linha teórica, para descrever como o direito e a justiça apresentam-se e são apreendidos diferentemente entre cidadãos e estratos sociais distintos (MILLER, R. E.; SARAT, A, 1981, p. 525). O primeiro degrau diz respeito à categoria “identificação/percepção”, ou seja, trata-se de uma situação enfrentada indesejadamente e que foi percebida pela pessoa, já o segundo degrau relaciona-se a “nomeação de culpa” a quem será atribuído e, por fim, ao terceiro degrau localizado no topo da pirâmide em que refere-se a formalização da reivindicação daquele direito violado (MILLER, SARAT, 1981).

Se as ondas de acesso à justiça de Cappelletti e Garth (1978) moldaram um movimento longo de reformas nas leis e instituições do sistema de justiça, a pirâmide das disputas de Felstiner, Abel e Sarat inspirou uma nova linha de descrições de como as pessoas percebem e se comportam diante da presença cada vez maior do direito no cotidiano das sociedades.

Ambas perspectivas forneceram elemento importantes para o estudo e a diversificação das modalidades de formas de administração de conflitos exercidas nas sociedades contemporâneas. Este terceiro eixo estende-se desde a recuperação de métodos consensuais de solução de controvérsias (ADR's ou MASC's) e a estruturação de um “sistema multiportas” até, mais recentemente, a exploração do potencial que as novas tecnologias oferecem no atendimento da demanda social por justiça.

---

<sup>5</sup> Apesar da teoria trabalhada pelos autores, a expressão inglesa “*naming*” aparece apenas na obra de Austin Sarat, em que ele afirma: “The first step in that process is the stage of problem recognition, when one or another event or transaction is perceived to be injurious or undesirable” (g.n.). (The Litigation Explosion, Access to Justice, and Court Reform: Examining the Critical Assumptions. Rutgers Law Review, vol. 37, 1984-1985, p.331).

### 3. BASES PARA UMA ESTRUTURA DIVERSIFICADA DE CANAIS DE ACESSO À JUSTIÇA

Compreendido o acesso à justiça sob o espectro mais amplo da trajetória das disputas e entendido que seu enfrentamento vai além de “ondas” de reformas legislativas, o campo dos estudos e de políticas judiciárias abriu-se para desenhos de administração de conflitos mais versáteis e complexos. E, neste aspecto, as novas tecnologias de informação e comunicação na superação de obstáculos tradicionalmente identificados na efetivação do acesso à justiça.

Duas referências teóricas podem orientar a compreensão da diversificação dos métodos de administração de conflitos a partir de uma concepção mais ampla, de natureza híbrida sócio-institucional, do acesso à justiça. A primeira, antiga conhecida, dos chamados métodos “alternativos”/ adequados de solução de conflitos (MASC’s ou ADR’s, na sigla original). A outra, mais contemporânea, dá base para um desenho bem mais complexo e enredado dos canais de mobilização por justiça – a “árvore das disputas”.

Nas décadas de 70 e 80, a preocupação com o excesso de demandas judiciais impulsionou um movimento de incentivo a estruturação de alternativas de encaminhamento dessas disputas – os chamados “ADR”, ou “alternative dispute resolution mechanisms”.

A origem do termo é peculiar e reflete bem os motivos que a embasaram. No ano de 1976, em uma conferência organizada pelo Judiciário norte-americano para discutir as “causas da insatisfação popular com a justiça” - batizada como “Pound Conference”, em homenagem a Roscoe Pound, teórico impulsionador do realismo jurídico norte-americano - , o professor de práticas de litigância da escola de direito da Universidade de Harvard, Frank Sander, argumentou pelo abandono da ideia de que os tribunais seriam os naturais e únicos órgãos de administração de conflitos da sociedade<sup>6</sup> (SANDER, p. 120, 1976).

Em substituição, Sander lançou a imagem de um sistema mais amplo e diversificado de canais de encaminhamento das disputas – o “*multidoor courthouse system*”, ou “sistema multiportas” (1976).

A proposta de sistema de múltiplas portas compreende o Poder Judiciário como um verdadeiro centro de resolução de disputas, oferecendo ao jurisdicionado a opção por diversos procedimentos, cada um com vantagens e desvantagens particulares. São as características específicas de cada conflito e as peculiaridades das pessoas nele envolvidas que irão determinar,

---

<sup>6</sup> SANDER, F. Varieties of dispute resolution. *In*: Address at the National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice (The Pound Conference). National Center for State Courts, St. Paul, p. 120-21, 1976.)

diante das várias possibilidades, qual das “portas” deve ser aberta para resolvê-lo da maneira mais adequada<sup>7</sup>.

Sander propôs que, na escolha pela “porta correta/adequada”, fossem considerados como critérios, sobretudo: (a) a natureza do litígio; (b) o relacionamento existente entre as partes; (c) o valor envolvido na disputa, sugerindo que as despesas envolvidas no processo devem ser proporcionais aos valores em jogo e; (d) a velocidade na resolução do conflito (1976).

De fato, diante da complexidade da sociedade e da infinidade de conflitos existentes, não é razoável supor que um único método de resolução de disputas possa satisfazer todos os indivíduos e todas as demandas de forma adequada. Referida constatação reforça a noção de acesso *material e efetivo* à justiça e deve caminhar, ainda, ao lado da concepção do direito à informação jurídica como um dos pilares do acesso à justiça, proposta por Kazuo Watanabe, eis que não basta a existência do mecanismo, sendo indispensável o conhecimento da população a seu respeito.

Quatro décadas depois de lançada a idéia do sistema multiportas e o desencadeado o movimento internacional dos ADR, o contexto institucional de métodos de administração de conflitos era bem mais complexo e variado. A arbitragem privada sedimentou-se e difundiu-se no ambiente de negócios interno dos países e a mediação se tornou uma opção estruturada à disposição dos litigantes.<sup>8</sup>

O cenário mais complexo de administração de conflitos parecia não mais caber nas figuras da pirâmide das disputas de Felstiner, Abel e Sarat (1981) ou no ambiente multi-portas de Sander (1976). Provavelmente pensando nisso, três pesquisadoras norte-americanas sugeriram uma nova ilustrativa figura para explicar a estrutura contemporânea de canais de administração de conflitos – a “árvore das disputas e a floresta jurídica” (ALBISTON, Catherine R.; EDELMAN, Lauren B.; MILLIGAN, 2014, p. 105).

Em criativa análise da mobilização por direitos nas organizações sociais

---

<sup>7</sup> A propósito do sistema multiportas, Cf. LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In LORENCINI, M. A. G.; ALVES DA SILVA, P. E. Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem - curso básico para programas de graduação em Direito. Negociação, mediação e arbitragem. Rio de Janeiro: Forense, 2020 e SALES, Lília Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. O sistema de múltiplas portas e o Judiciário Brasileiro. Direitos Fundamentais e Justiça. Ano 5, nº 16, p. 204-220, jul./set., 2011. p. 4.

<sup>8</sup> Em pesquisa realizada pelo Comitê Brasileiro de Arbitragem (CBAr) em 2012, mostrou-se a percepção sobre o funcionamento desse instituto a fim da comunidade arbitral, composta por advogados, árbitros, câmaras de arbitragem expor a importância deste instituto no ambiente de negócio privado e esta comunidade expor as realidades e necessidades de suas categorias com o intuito de implementar medidas para o aperfeiçoamento da arbitragem no Brasil. Por sua vez, a mediação foi implementada como instrumento de política pública através da Resolução nº 125 / 2010 do Conselho Nacional de Justiça, pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei de Mediação, sendo utilizada como outras maneiras de se administrar e solucionar conflitos, tanto em âmbito privado como judicial.



contemporâneas, Katherine Albiston, Lauren Edelman e Joy Milligan (2014) invocam a figura da “árvore das disputas” e de uma “floresta jurídica”. A metáfora de uma árvore corresponderia com seu aspecto estrutural de ramificações, caule, raízes e copa com as possibilidades de múltiplas facetas que podem emergir as soluções de disputa na sociedade contemporânea, substituindo-se a imagem clássica da “pirâmide de disputas” que apresenta como único caminho final possível a própria jurisdição estatal.

Embora nem todos sistemas jurídicos considerem essa diferença, ela é bem captada na prática pelos litigantes, o que se reflete em seus variados comportamentos processuais e no perfil geral da litigância (ALBISTON; EDELMAN; MILLIGAN, 2014).<sup>9</sup>

Difícil não relacionar o desenho ramificado e enredado da “árvore das disputas” de Albiston, Edelman e Milligan com a imagem da “sociedade em redes” a que Castells recorre para representar a sociedade da era da informação<sup>10</sup>. (CASTELLS, 2005).

Resta saber como tem acontecido a ligação entre a concepção de uma diversidade de canais/portas/ramos para administração de conflitos e o advento, mais recente, das novas tecnologias de informação e comunicação – objeto dos dois últimos itens.

#### **4. NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS**

Não é difícil supor que a transformação das relações sociais, deslocadas para plataformas eletrônicas de interação virtual, se projetaria logo menos sobre os instrumentos formais e os arranjos institucionais do Estado - particularmente, para o que nos interessa, os serviços de justiça.

O Brasil, por diferentes motivos, criou avanços normativos suficientes para que as atividades de administração de conflitos passassem a ser realizadas com apoio parcial de plataformas eletrônicas. Desde o já longínquo 2006, quando a sociedade não havia ainda entrado completamente no mundo das “redes sociais”, uma lei federal previu e regulou a prática de atos processuais em formato eletrônico – a Lei do Processo Eletrônico, de dezembro de 2006.

---

<sup>9</sup> A “árvore” de disputas trazidas pelas autoras Katherine Albiston, Lauren Edelman e Joy Milligan, trazem como metáforas possíveis caminhos e rotas a fim dos litigantes solucionarem suas disputas e, além disso, refletir a ideia de que a árvore corresponderia a natureza de uma forma mutável que se penduraria ao longo do tempo. Dessa forma, os diferentes comportamentos processuais poderiam ser exemplificados como “galhos”, em que cada galho poderia ser tratado como uma forma de solução, tais como uma sentença judicial, a mediação, conciliação, arbitragem e, para o caso da Defensoria Pública, a utilização do aplicativo mobile *Whatsapp* ou “Defensoria RJ”.

<sup>10</sup> A sociedade da era da informação é trazida pelo autor Manuel Castells, metaforicamente, como espécies de “nós” que se comunicam entre si. O autor trabalha com ideias de “redes” que irão sustentar estes “nós”, como por exemplo as relações sociais, as relações digitais.

É verdade que desde o Código de Processo Civil de 1973 já constava a autorização legislativa para o uso da taquigrafia, estenotipia, ou de outro meio idôneo nas audiências judiciais, facultando-se ao juiz a determinação da transcrição e às partes a sua gravação. É o que se observa da leitura dos artigos 170, 279 e 417 daquele Código. Essa abertura, todavia, ainda era muito distante do cenário do mundo com a internet, mas funcionou como argumento para invocar a possibilidade de mudanças nas formas de realização e registro dos atos processuais quando, já nos anos 2000, isso se tornou factível.

A Lei do Processo Eletrônico (11.419/2006) provocou uma quebra de paradigmas ao instituir a tramitação de processos, a comunicação de atos e a transmissão de peças processuais de modo eletrônico. No mesmo sentido, foi implementada importante alteração no Código de Processo Penal por meio da Lei 11.900/2009, com a possibilidade, no art. 185, § 2º e seguintes, de realização do interrogatório do réu preso por meio de videoconferência.

Em menos de uma década, o normativo evoluiu com a promulgação do Código de Processo Civil de 2015, que, embora traga o mesmo molde do processo escrito e físico, passou a prever de maneira expressa, dentre outros, a possibilidade de realização de atos processuais por videoconferência (art. 236, § 3º), audiência de conciliação por meios eletrônicos (art. 334, § 7º) e a oitiva de testemunhas por videoconferência (art. 452, § 2º).

Paralelamente, no mesmo ano do CPC, a Lei de Mediação (13.140/2015) previu a possibilidade de realização da mediação pela internet ou outro meio de comunicação à distância (art. 46).

No campo da organização judiciária, a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania / (CEJUSCs) visando a triagem dos casos e a prestação de informação e orientação aos jurisdicionados para garantia do legítimo direito de acesso à ordem jurídica justa (GOMES, 2022, p. 45).

Esse conjunto normativo sedimentou, em dez anos, o terreno fértil para uma revolução nas práticas institucionais de justiça, concretizada em seguida. Da quase exclusividade da adjudicação estatal na forma de um procedimento escrito prolongado temporalmente, a administração dos conflitos passou a ser feita com ajuda de complexos e ainda menos inteligíveis aparatos eletrônicos de interação remota. Demandas de solução de conflitos são apresentadas por via eletrônica, os registros de argumentos, provas e da atividade dos órgãos responsáveis também é eletrônico, a interação entre os envolvidos e os atores institucionais também é remota e a solução afinal conferida ao caso pode ser consensual ou adjudicada.

A mobilização dos cidadãos por justiça e, reflexamente, a atividade dos órgãos responsáveis por dar encaminhamento a essas demandas, passaram a ser feitas com apoio das novas tecnologias de informação e comunicação. Com a pandemia de Covid-19, este fenômeno generalizou-se e intensificou-se, restando agora entender que mudanças se perpetuarão com o refreamento da calamitosa situação sanitária.

No campo doutrinário, diferentes termos são reivindicados para definir o fenômeno. Curioso perceber que eles carregam a mesma conexão entre os movimentos do final do século XX de diversificação das formas de administração de conflitos (os ADR) com o advento das formas processuais eletrônicas.<sup>11</sup>

Uma das frentes de inovação em formas de administração de conflitos que reúne os chamados “ADRs” ou “MASCs” às inovações tecnológicas é o chamado “Online Dispute Resolution” ou “ODR”. Concebido em meados dos anos 2000, os ODR começaram a se destacar no Brasil a partir do ano de 2016, como uma forma de junção entre os Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs) e ações de virtualização do Poder Judiciário, logo após a promulgação do Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) e a Lei de Mediação (lei 13.140/2015).

Os métodos de “ODR” podem ser compreendidas como o uso da tecnologia no processo de resolução de conflitos, em sua totalidade ou somente em alguma parte. O sentido amplo de ODR traz como forma de solução de conflitos métodos tradicionais como arbitragem, mediação, conciliação ou negociação de forma automatizadas, ou seja, trazendo a tecnologia para métodos de resolução de conflitos já utilizados<sup>12</sup>. O conceito é organizado em torno de duas funções – a “dispute avoidance”, com foco na prevenção da ocorrência ou na judicialização dos conflitos, e a “dispute resolution”, que recorre aos métodos já estruturados de autocomposição ou heterocomposição.

---

<sup>11</sup> Como exemplo, o conceito de “MESC” –métodos eletrônicos de solução de conflitos, definido como “processo de solução de conflitos que se estrutura em ferramentas eletrônicas que promovem a comunicação, interação e formalização de maneira eficiente (p.e. baixo custo), conveniente (p.e. não presencial e previsível em custo e prazo) e aplicável (à questão em disputa), garantindo autenticidade (veracidade das partes envolvidas), privacidade (conteúdo protegido de terceiros não envolvidos), e exequibilidade (o resultado do conflito é exequível e exigível perante a lei). ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. Do Conflito ao Acordo na EraDigital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESC). 2ª Edição. Curitiba: Doyen, 2016. p. 106.

<sup>12</sup> Segundo sistematiza doutrina especializada, “em termos teóricos, é usual que se procure conceituar esse fenômeno de diferentes formas. O ponto comum, porém, pode ser assim definido: a incorporação do componente virtual com o propósito de, por meio dele, trazer um novo conteúdo facilitador para o acerto do caso; mais do que um mero processo físico que venha a ser digitalizado, a questão é utilizar o dinamismo da rede virtual como peça voltada à resolução de disputas. Em outros termos, a tecnologia não é um componente periférico, mas um elemento essencial desse jogo.” (VITORELLI; OSNA, 2022, p. 61)

## 5. EFEITOS OPOSTOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS PARA O ACESSO À JUSTIÇA

Os benefícios da introdução das novas tecnologias de comunicação e informação na administração de conflitos para o acesso à justiça são inquestionáveis. Os obstáculos de natureza formal ao acesso à justiça – uma variada lista que Cappelletti e Garth (1978) alocaram na terceira “onda” e que Felstiner, Abel e Sarat (1981) identificaram nas etapas iniciais da escalada da mobilização por direitos, de percepção, nomeação e formalização do clamor – tendem a ser sensivelmente impactados pela praticidade da interação remota direta e a variedade de canais de encaminhamento de demandas e possíveis soluções alcançadas.

Entretanto, os ganhos de acesso à justiça provenientes das novas tecnologias não operam-se automaticamente nem absolutamente. Um novo arranjo de condições e obstáculos inéditos se coloca diante do novo cenário. Isso porque, eis o principal argumento deste artigo, o problema de fundo do acesso à justiça permanece pouco alterado.

Também não é difícil imaginar que o problema originário do acesso à justiça – a projeção das desigualdades sociais na efetividade da justiça (ALVES, 2022). O acesso à informação e o acesso às novas tecnologias afetam e condicionam o potencial da introdução de novas tecnologias nos serviços de justiça, constituindo novos elementos na equação do ideal de acesso à justiça (GORHAM, 2017).

O Brasil é, nesse aspecto, apropriado exemplo, como evidenciam os dados sobre como o perfil da desigualdade social no contexto atual, da era da informação.

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios contínua (PNAD) e os números de 2019 do IBGE dão conta de que o considerável contingente de 40 milhões de brasileiros simplesmente não têm acesso à internet<sup>13</sup>. Jovens adultos entre 20 e 29 anos foram os que mais acessaram a internet e que o uso é maior entre estudantes (88,1%) do que entre não estudantes (75,8%), sendo que os da rede privada usam mais do que os da rede pública. Os estudos apontaram, ainda, que o celular é o principal equipamento utilizado para o acesso à internet no Brasil.

Em contrapartida – e para dar uma ideia da dimensão de impactos da desigualdade tecnológica sobre o acesso à justiça -, o relatório Justiça em Números de 2020<sup>13</sup>, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, apontou que, no ano de 2019, apenas 10% dos processos ingressaram fisicamente no Poder Judiciário. Em um ano, foram 23 milhões de novos casos eletrônicos, sendo notória a curva de crescimento do percentual de casos novos eletrônicos. No

---

<sup>13</sup> Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua e números de 2019 do IBGE. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30521-pnad-continua-tic-2019-internet-chega-a-82-7-dos-domicilios-do-pais>>. Acesso em: 26.08.2022.

último ano, o incremento foi de 5,4 pontos percentuais<sup>14</sup>.

Ainda assim, o debate institucional em torno da adoção de novas tecnologias nos serviços de justiça ainda é pautado, em maior medida, pelos ganhos de eficiência produzidos pela mudança, particularmente sobre a gestão interna do volume de processos pelos tribunais. Por mais que o termo “acesso à justiça” seja invocado nas justificativas das políticas judiciárias de informatização dos tribunais, o escopo direto é a chamada gestão da judicialização crescente.<sup>15</sup>

## **6. RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA - O CASO DO ATENDIMENTO ONLINE PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

A implementação das inovações tecnológicas no âmbito do processo judicial, que vinha ocorrendo de forma gradual e crescente, ganhou contornos de urgência com a situação de pandemia que irrompeu no país em 2020. A preocupação passou a ser evitar que as atividades judiciais fossem paralisadas, de modo a manter a função jurisdicional ativa em um momento de extrema necessidade.

As políticas públicas implementadas pelo Estado não foram suficientes e os conflitos de toda ordem cresceram no país. Com eles, cresceu também a demanda por pacificação social, tornando-se imperiosa, ainda, a rapidez da resolução das demandas em curso, o que só se tornou viável com a utilização da internet, em um contexto de distanciamento social necessário.

As novas tecnologias de comunicação viabilizaram a ampliação de ambientes virtuais de administração de conflitos. Audiências on-line, as citações via Whatsapp, bem como o trabalho remoto pelo judiciário foram grandes avanços evidenciados e muito requisitados durante a pandemia de Covid-19.

É nesse cenário que se coloca a reflexão acerca das inovações tecnológicas na efetivação do acesso à justiça. É necessário admitir que, nos dias de hoje, a utilização da internet ainda se apresenta como barreira para que milhões de brasileiros acessem a ordem jurídica justa.

---

<sup>14</sup> Parte da doutrina especializada soube perceber o problema, o que se pode perceber em alertas como o seguinte: A noção de acesso à justiça que orienta o discurso no sentido de que as soluções tecnológicas podem importar num “aumento” estatístico da resolução de demandas, com frequência, parte de uma aposta exclusivamente numérica, orientada pela lógica neoliberal e, tão somente, pela retórica da eficiência. Dentro da perspectiva do acesso à justiça: fornecê-lo significa estruturar mecanismos para permitir que o maior número de demandas seja resolvido de qualquer maneira, a qualquer custo (desde que sejam resolvidas). Esquece-se, por vezes, que o que orienta o processo de incremento das fronteiras do acesso à justiça são escolhas políticas. E que, por detrás de processos existem pessoas e muitas delas são excluídas do sistema (NUNES, 2020, p. 398-399).

<sup>15</sup> A gestão da judicialização se tornou pauta recorrente pelos tribunais de todo país, com o advento da Justiça 4.0, o Conselho Nacional de Justiça buscou tornar os serviços judiciários à sociedade de forma mais acessível e eficiente, como a Plataforma Digital do Poder Judiciário, instituído pela Resolução CNJ nº 335 de 2020, a fim dos tribunais poderem utilizar soluções de acordo com as necessidades e demandas locais daquele tribunal.

O tristíssimo período da pandemia mundial de Covid19 foi enfrentado dos mais variados modos pela sociedade e os órgãos de estado. O sistema de justiça brasileiro reagiu prontamente e, em grande medida, recorreu aos recursos tecnológicos que vinham sendo implantados nos anos anteriores para viabilizar a operação do processo judicial eletrônico.

Nessa batalha, alguns dos órgãos do sistema, pela sua própria função institucional, depararam-se mais frontalmente com aquela conjugação de fatores de desigualdade que compõe o conceito contemporâneo de acesso à justiça - a soma dos obstáculos tradicionais de acesso à justiça agora somados aos de acesso à informação e às novas tecnologias. As defensorias públicas estaduais são um exemplo.

A Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro empregou a utilização de ferramentas online para orientar e buscar solucionar os conflitos que chegavam pelos usuários.

Adaptou seu formato de atendimento, predominantemente presencial<sup>16</sup>, para o formato online em meados do ano de 2020 em decorrência da pandemia de Covid-19, sendo utilizados aplicativos mobiles mensageiros já existentes, como o *Whatsapp* e, no segundo semestre de 2020, foi lançado o aplicativo mobile oficial da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, chamado de “*Defensoria RJ*”.

Os aplicativos mobiles passaram a ser frequentemente utilizados pelas equipes de atendimento da Defensoria Pública a fim de prestarem os atendimentos e, principalmente, pelos usuários da Defensoria Pública. Contudo, a “virtualização forçada” dos atendimentos da Defensoria, que antes eram excepcionais, passou a ser regra em todos os órgãos do Estado.

A adoção destas novas ferramentas de atendimentos a seus usuários trouxe para discussão o encurtamento de distâncias e revelou vantagens, mas também escancarou problemas de ordem técnica, econômica, institucional e social. Por um lado, promoveu-se a solução para a continuidade da prestação jurisdicional em tempos de pandemia e, sob outro ponto de vista, lançou luzes sobre debates importantes da vulnerabilidade digital que os usuários da Defensoria Pública poderiam enfrentar com a utilização dessas ferramentas.

Superadas as premências urgentes da implantação e funcionamento das novas ferramentas, resta à produção científica descrever e avaliar os impactos em termos de acesso efetivo à justiça e como se molda, atualmente, possíveis caminhos para solucionar conflitos<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Já ocorriam atendimentos não presenciais nos órgãos da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, como através da Central de Relacionamento ao Cidadão (CRC), através de ligação telefônica pelo número 129.

<sup>17</sup> Como se tem questionado crescentemente a doutrina especializada, “Fica, todavia, uma pergunta ainda por responder: estará satisfeito o consumidor do serviço jurisdicional? Tal pergunta obriga o jurista a examinar a questão do acesso à justiça sob um novo enfoque. Não mais o enfoque do Estado, mas o do consumidor do serviço judiciário, ou seja, o jurisdicionado. [...] A preocupação do processualista deve ser descobrir meios capazes de garantir uma prestação jurisdicional capaz de satisfazer o titular das posições jurídicas de vantagem que busca, no

A realização de atendimentos online pelo “Defensoria RJ” e pelo “Whatsapp” apresenta vantagens flagrantes no que se refere ao tempo e ao custo de deslocamento, aproximando partes distantes fisicamente. A realidade das grandes cidades impõe que os usuários da Defensoria Pública se desloquem com a antecedência necessária para evitar as intempéries do trânsito de veículos e dos diversos imprevistos que podem aparecer.

Por outro lado, aqueles que não residem ou trabalham no foro em que tramita o processo podem participar do ato sem a necessidade, sequer, de sair de suas casas. A otimização do tempo permite que a equipe de atendimento possa prestar uma maior quantidade de atendimentos, aumentando-se a eficiência da prática judicial.

Do ponto de vista da percepção dos usuários, a prática dos atendimentos online demonstram, ainda, que as partes se sentem mais tranquilas e acolhidas quando estão em ambientes conhecidos e familiares, como as suas casas, diferentemente do espaço forense, que muitas vezes se apresenta como ameaçador e incômodo para algumas pessoas. Por outro lado, em função da facilidade de se comunicar através de mensagens por escrito, aumenta-se a necessidade do “imediatismo” de se ter uma resposta pela equipe de atendimento, o que torna desafiador a equipe de atendimento composta por estagiários, servidores públicos e recepcionistas em fornecer atendimentos mais detalhados e com a devida atenção, além da tentativa de se compreender a linguagem e conteúdo da mensagem dita pelo usuário.

Nesta toada, a ausência de técnicas sob o ponto de vista do incentivo à solução pacífica dos conflitos, como as práticas de escuta ativa, permite que o ouvinte se concentre em apreender e assimilar todo o conteúdo passado pelo interlocutor, por meio de habilidades de comunicação que proporcionam um diálogo eficiente e linear, a fim de melhorar relacionamentos e aproximar pessoas, o que não se vê através de mensagens de texto pelos aplicativos usados pela Defensoria Pública.

Em contrapartida, a intensificação do uso destas ferramentas online pode provocar em intermitências no sistema do usuário através da má qualidade do sinal de telefonia, pacote insuficiente de dados, inconstância da internet por cabo ou satélite ou falhas (“bugs”) durante o uso do aplicativo, o que prejudica o atendimento e a qualidade na prestação jurisdicional.

---

Judiciário, abrigo para suas lamentações e pretensões (CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de direito processual civil**. Rio de Janeiro, RJ: Lumen Juris, 2010. p. 41. FUX, Rodrigo. As inovações tecnológicas como (mais uma) onda renovatória de acesso à justiça. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coords.). **Tecnologia e Justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco: 2021.

Ainda nesse contexto, a ausência de condições técnicas escancara os problemas da exclusão digital e da vulnerabilidade digital, que se acentuaram na conjuntura atual de pandemia e “virtualização forçada” de atos, revelando-se verdadeiros obstáculos a serem superados.

O problema da exclusão digital é entendido do ponto de vista do usuário que não reúne totais condições de acesso à internet e compreensão acerca do uso e manuseio dos mecanismos tecnológicos, enquanto a vulnerabilidade digital é relacionada ao sistema, que pode se apresentar frágil e incapaz de antever problemas e prevenir situações de invasão e coleta indevida de dados, o que se afigura ainda mais grave quando se trata de dados sensíveis previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

A exclusão digital é um problema ainda presente no Brasil, conforme retratam os números expostos anteriormente. O paradoxo se revelou, mais recentemente, no auge da pandemia, quando o acesso ao benefício assistencial disponibilizado à população que teve a sua renda comprometida dependia de o beneficiário possuir aplicativo baixado em aparelho de celular com acesso à internet, além de endereço de e-mail e comunicação por meio de mensagens de texto via SMS.

É indispensável, portanto, o incremento das políticas públicas de fornecimento gratuito de internet à população, empreendendo-se esforços para expandir o acesso à banda larga no país e efetivando-se as medidas elencadas no Decreto 9.612/2018, que revogou o Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), lançado por meio do Decreto 7.175/2010 – mas, até agora, não produziu qualquer resultado concreto na efetiva universalização do acesso à internet no Brasil –, sob pena de a informatização do Poder Judiciário obstar o acesso efetivo *de todos* e *de cada um* à justiça.

Indispensáveis, ainda, a criação e a promoção de políticas públicas de educação digital, dever constitucional do Estado estabelecido no art. 26 da Lei 12.965/2014, denominada Marco Civil da Internet, preparando e capacitando a população para que exercite com segurança os direitos fundamentais à informação e ao acesso à ordem jurídica justa por meios digitais, sobretudo no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis e na Justiça do Trabalho, em que se dispensa a assistência por advogado.

## **7. CONSIDERAÇÕES CONCLUSIVAS – NOVA TECNOLOGIA, VELHO PROBLEMA**

A compreensão ampla das etapas da construção teórica do conceito de acesso à justiça permite sistematizar algumas conclusões relevantes para o aproveitamento das novas tecnologias de comunicação e informação nas atividades de administração de conflitos.



A primeira parece ser a de que diferentes explicações teóricas, além daquelas mais conhecidas, foram desenvolvidas para compreender o acesso à justiça como problema e propor encaminhamentos e soluções. Em todas elas estava presente o elemento que caracterizava o problema e do qual se originava o conceito, que eram os impactos que as desigualdades existentes em qualquer sociedade para a efetividade do direito e da justiça. Para minimizar esses efeitos, Cappelletti e Garth (1978) propuseram ondas renovatórias do acesso à justiça; Felstiner, Abel e Sarat (1981) ofereceram mais nitidez para compreender as etapas da litigiosidade; e, mais recentemente, Sandefur (2008) sugere olhar o acesso à justiça “de baixo para cima” e Albiston, Edelman e Milligan (2014) propõem que consideremos que os canais de administração de disputas integram uma árvore de muitos ramos dentro de uma floresta de ordens jurídicas plurais.

Em segundo, a revolucionária transformação que as novas tecnologias de comunicação produziram nas sociedades contemporâneas sobrepõe-se ao cenário social e institucional até então desenvolvido. Ou seja, tanto os problemas já existentes quanto os arranjos normativos e institucionais estruturados serão afetados e, não menos relevante, afetarão a assimilação do novo paradigma tecnológico. Tanto as desigualdades sociais cujo impacto sobre a justiça se visava amenizar quanto as práticas institucionais consolidadas de administração de conflitos serão afetadas e afetarão a migração dos serviços de justiça para os novos ambientes eletrônicos e virtuais.

Em terceiro - e, em boa medida, síntese das anteriores - , o desenho do problema de acesso à justiça em sua feição contemporânea é uma resultante do potencial e também dos limites das novas tecnologias de comunicação e informação. Por um lado, elas são a ajuda esperada na superação de obstáculos há muito identificados e sempre combatidos de acesso à justiça. Por outro, elas renovam e inovam o rol de obstáculos e dificuldades: reproduz as deficiências informacionais de camadas inteiras da sociedade – tradicionalmente distantes do acesso à justiça - e incorpora todo o conjunto desigualdades que a inovação tecnológica gera no mundo contemporâneo – de acesso ao uso e operação das novas tecnologias.

O problema e o ideal de acesso à justiça assumem complexidade compatíveis com as características que marcam as sociedades contemporâneas. Diante disso, o desafio da compressão dos fatores a eles associados exige descrições e análises ainda mais apuradas, a começar pelo monitoramento das experiências de uso das novas tecnologias a partir das perspectivas do usuário interno e externo do sistema de justiça.

No caso explorado neste artigo, a descrição da implementação acelerada pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro de canais de atendimento *online* da população atendida

fomenta um debate sobre suas vantagens e desvantagens, os impactos na mobilização e nas etapas da trajetória de litigância, o risco de uma “virtualização forçada” e urgente da prestação jurisdicional em decorrência da pandemia e da necessidade de isolamento e distanciamento sociais.

Por fim, o estudo mais aprofundado deste e de outras experiências similares havidas por ocasião da pandemia poderá produzir um mapa discriminado das iniciativas bem sucedidas em termos de acesso à justiça e que, por isso, mereceriam continuidade no contexto pós pandêmico. Na mesma linha, se a aceleração da informatização do sistema de justiça motivada pela pandemia contribuiu na superação de obstáculos à efetivação do direito fundamental ao acesso à justiça na nova realidade, garantindo-se a solução adequada dos litígios e a efetividade da prestação jurisdicional.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES DA SILVA, P.E. **Acesso à justiça e direito processual**. Curitiba: Juruá, 2022.
- ARBIX, Daniel do Amaral. **Resoluções online de controvérsias: tecnologias e jurisdições**. 2015. Tese (Doutorado em Direito Internacional) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: doi:10.11606/T.2.2016.tde-01092016-154830. Acesso em: 10.03.2022.
- BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. **Sistema de Justiça Multiportas: a garantia do acesso ao Judiciário em tempos de pandemia da covid-19**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coords.). **Tecnologia e Justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco: 2021.
- CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de direito processual civil**. Rio de Janeiro, RJ: Lumen Juris, 2010.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988.
- CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. São Paulo: Editora Paz e Terra, 1999.
- ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do Conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESC)**. 2ª Edição. Curitiba: Doyen, 2016.
- EDELMAN, L. (2016). **Working Law - Courts, Corporations, And Symbolic Civil Rights**. Chicago: University of Chicago Press.
- FELSTINER, William L. F. **Influences of social organization on dispute processing**. *Law & Society Review*, Nova Jersey, p. 63-94, v. 9, n. 1, 1974.
- FELSTINER, W. L., ABEL, R. L., & SARAT, A. (1980). **The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming**. *Law and Society Review*, 631-654, 1980-1981.
- FONTAINHA, F. C.; NUÑEZ, I. S.; ALVES DA SILVA, P. E. **Entre o Direito e a Sociedade: Entrevista com Bryant Garth**. *Revista De Estudos Empíricos Em Direito*, vol. 3, n. 2, 2016.
- FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coords.). **Tecnologia e Justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco: 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo**. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2018.

FALEIRO, Mariângela Meyer Pires; RESENDE, Clayton Rosa de; VEIGA, Juliano Carneiro. **A justiça multiportas – uma alternativa para a solução pacífica dos conflitos**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coords.). **Tecnologia e Justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco: 2021.

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, 2019. Disponível em: <https://url.gratis/JqHTU>. Acesso em 10.03.2022.

NUNES. Dierle. Inteligência Artificial e Direito Processual: **Os impactos da virada tecnológica no Direito Processual**. Salvador: Editora JusPodivm, 2020.

SALES, Lília Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. **O sistema de múltiplas portas e o Judiciário Brasileiro**. Direitos Fundamentais e Justiça. Ano 5, nº 16, p. 204-220, jul./set., 2011. Disponível em: <http://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/360/467>>. Acesso em: 21/06/2021.

SANDER, F. **Varieties of dispute resolution**. In: Address at the National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice (The Pound Conference). National Center for State Courts, St. Paul, p. 120-21, 1976.)

TRUBEK, D. M.; GROSSMAN, J. B.; FELSTINER, W. L.; KRITZER, H. M.; SARAT, A. **Civil Litigation Research Project Final Report**. Volume 1, Studying the Civil Litigation Process, The CLRP (Civil Litigation Research Project) Experience. University of Wisconsin Law School: Madison, 1983.

VITORELLI, Edilson; OSNA, Gustavo. **Introdução ao processo civil e à resolução de conflitos**. São Paulo: JusPodivm, 2022.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. **Inteligência artificial e sistema multiportas: uma nova perspectiva do acesso à justiça**. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 1000, p. 301-307, fev./2019.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos**. Prefácio Min. Ellen Gracie Northfleet; apresentação Prof. Humberto Theodoro Júnior. Belo Horizonte, MG: Editora Del Rey. 2019.