

1. INTRODUÇÃO

O acelerado desenvolvimento da sociedade contemporânea exige a premente modernização do arcabouço normativo, de modo a alinhar o progresso social às necessárias atualizações legislativas. A evolução tecnológica tem refletido positivamente em diversos segmentos da sociedade, proporcionando não apenas maior eficiência, mas também uma precisão significativa nos serviços prestados.

No âmbito de uma economia de mercado, a dinâmica e a complexidade das relações de consumo demandam soluções ágeis e facilitadas para as demandas dos consumidores. Nesse contexto, as plataformas e aplicativos emergem como estruturas extrajudiciais eficazes no acesso à justiça, acompanhando o vertiginoso avanço da sociedade em rede.

O judiciário sempre utilizou, em diferentes graus, a tecnologia disponível para buscar eficiência. Não há dúvida, entretanto, de que essa relação se intensificou no contexto atual da sociedade. Nas últimas décadas, surgiram diversos modelos de métodos de resolução de disputas online (ODR), abrangendo também a esfera judicial de vários países ao redor do mundo, incluindo o Brasil.

Contudo, a resolução extrajudicial de conflitos requer a regulamentação e a intervenção estatal, definindo os parâmetros e limites, bem como as consequências do descumprimento dos acordos firmados entre as partes. O acesso à justiça denota não apenas o ingresso formal ao sistema jurídico, mas a obtenção de uma ordem jurídica justa, demandando a análise de diversos fatores para a efetividade do direito na prática.

Os métodos adequados de resolução de conflitos, ao conferir voz e oportunidade de confrontação entre vítima e autor, visa à assunção de responsabilidade e à compreensão do resultado final da ação. Dessa forma, pode se revelar mecanismos eficazes para desafogar o Sistema Judiciário Brasileiro, contribuindo para a celeridade e a eficiência na prestação jurisdicional.

Nesse contexto, a aplicação dos métodos adequados principalmente no âmbito das relações de consumo revela-se como uma alternativa promissora, capaz de proporcionar soluções céleres e satisfatórias para os conflitos emergentes. Ao permitir o diálogo entre as partes e a construção conjunta de uma solução, a mediação pode fortalecer os vínculos entre consumidores e fornecedores, promovendo uma cultura de resolução pacífica de controvérsias.

Dentro dessa conjuntura, abordaremos o impacto da interação entre tecnologia e procedimentos, bem como a maneira como ela influencia princípios fundamentais do direito processual brasileiro: o acesso à justiça e o devido processo legal. O objetivo é examinar as

consequências e os efeitos do uso da tecnologia sobre os processos e seus fundamentos, tanto em suas concepções históricas quanto contemporâneas.

Ademais, a regulamentação da mediação e demais métodos no ordenamento jurídico brasileiro deve atentar-se à necessidade de garantir a confidencialidade das informações compartilhadas durante o processo. Tais salvaguardas são essenciais para assegurar a confiança das partes no método e, conseqüentemente, a efetividade da mediação como mecanismo de acesso à justiça.

A partir da adoção do método dedutivo, proceder-se-á à análise de como a utilização da tecnologia contemporânea influencia positivamente os métodos adequados de resolução de conflitos, avançando-se em repercussões favoráveis, uma vez que o ambiente digital oferece aos cidadãos uma maior facilidade e praticidade na solução de suas adversidades jurídicas, bem como facilita a garantia constitucional de acesso à justiça.

2. MECANISMO FACILITADORES DE ACESSO À JUSTIÇA

Na atual conjuntura, em que os conflitos jurídicos são resolvidos, a resolução de disputas em ambientes digitais emerge como uma ferramenta extremamente valiosa. Além de agilizar o acesso à justiça para todos os cidadãos, contribui para a eficiência do sistema judiciário, promovendo inclusão e modernização nos processos de resolução de conflitos.

Em sintonia com as transformações do direito processual, as inovações tecnológicas criaram múltiplas possibilidades para a resolução de conflitos e uma nova abordagem sobre o assunto, especialmente ao disponibilizar mais opções, possivelmente mais eficazes para prevenir, administrar e solucionar disputas.

Na contemporaneidade o Poder Judiciário vem se encaminhando em direção à adoção de técnicas alternativas para resolver as demandas. Se alinhando a essa perspectiva, visa-se à efetividade da Justiça por meio de abordagens e recursos alternativos. Na promoção de uma cultura de paz, surgem novos modelos - os chamados métodos adequados de resolução de conflitos (conciliação, mediação e arbitragem) - como meios de aliviar o congestionamento do Poder Judiciário.

Tratando especificamente e individualmente cada um dos métodos adequados de resolução de conflitos, a conciliação, mediação e arbitragem possuem particularidades próprias e se distinguem especialmente pela sua abordagem ao conflito. Historicamente, o papel desempenhado por esses métodos dentro do sistema processual tradicional tem sido limitado, em parte devido à prevalência da cultura litigiosa.

2.1 BREVE ANÁLISE CONCEITUAL HISTÓRICA E A QUESTÃO DO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA

O conceito de acesso à justiça é fundamental para a concretização dos direitos individuais e coletivos e para o fortalecimento do Estado de Direito. Historicamente, esse conceito tem evoluído à medida que as sociedades se transformam e as demandas por justiça se intensificam. Esta análise aborda a evolução histórica do acesso à justiça, destacando os principais marcos e desafios, e examina a questão do efetivo acesso na contemporaneidade, especialmente à luz dos avanços tecnológicos e das mudanças socioeconômicas.

Buscando aprimorar uma maior compreensão e mais conclusivo entendimento atual de acesso à justiça, compete abordar, brevemente, a respeito do conceito, ao longo da história, a noção de acesso à justiça tem se desenvolvido em resposta às mudanças sociais, culturais, políticas, econômicas e jurídicas das sociedades.

Destaca-se nos estados liberais “burgueses” dos séculos XVIII e XIX, as metodologias seguidas para solução dos litígios civis coincidia com a filosofia necessariamente individualista dos direitos.

Por muito tempo o acesso à justiça foi compreendido apenas como direito de acesso ao judiciário, em uma clara confusão e fusão entre justiça e jurisdição, representando essencialmente o direito formal do indivíduo de propor ou contestar uma demanda (PAULINO, 2021, p. 18).

Quando tratamos da expressão “acesso à justiça” é de difícil exatidão exercer apenas um conceito para um assunto demasiado amplo, entretanto tal princípio apresenta duas finalidades básicas junto ao sistema jurídico, a priori o sistema jurídico deve ser igualmente acessível a todos da sociedade, a posteriori deve produzir resultados que sejam justos tanto no âmbito individual quanto no âmbito social.

Para Mauro Cappelletti (1988, p. 9), professor da Universidade de Florença e Stanford, um dos maiores doutrinadores quando o assunto se trata de acesso à justiça, esse conceito

O conceito de acesso à justiça tem sofrido uma transformação importante, correspondente a uma mudança equivalente no estudo e ensinamento do processo civil.

Com enfoque sobre o princípio do acesso à justiça, este pode, de tal maneira ser visto como requisito fundamental, dentre todos o mais básico dos direitos humanos, tendo em vista que abrange e abre portas de uma somatória de benefícios para que se alcance e cumpra os demais direitos humanos, de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

Ao longo do tempo, observou-se uma evolução no pensamento social, em que as concepções individualistas foram gradualmente suplantadas por uma perspectiva cada vez mais coletivista nas ações e relacionamentos.

Essa mudança de paradigma fomentou a compreensão do acesso à justiça como um direito fundamental, tanto em sua dimensão individual quanto coletiva. Esse direito, no entanto, requer a atuação efetiva do Estado para sua concretização, configurando-se como um requisito essencial em um sistema jurídico que se proponha a garantir os direitos de todos, e não apenas a proclamá-los abstratamente (Cappelletti; Garth, 1988).

No contexto moderno, o acesso à justiça é compreendido não apenas como a capacidade de ingressar no sistema judiciário, mas também como a garantia de que todos os indivíduos possam obter uma solução justa e eficaz para suas disputas.

Cumprе ressaltar que, mesmo diante da previsão legal ou constitucional formal do acesso à justiça, a mera existência dessa previsão normativa não é suficiente para assegurar a todos o direito de acesso gratuito ao Poder Judiciário. Faz-se necessária a atuação estatal no sentido de impedir que o exercício desse direito seja obstaculizado pelas condições financeiras daqueles que buscam a tutela jurisdicional.

A evolução do conceito de acesso à justiça reflete uma progressiva ampliação dos direitos e das garantias individuais. Embora tenham sido feitos avanços significativos, o efetivo acesso à justiça ainda enfrenta desafios substanciais. A implementação de soluções inovadoras e inclusivas, aliada a reformas estruturais, é essencial para promover a equidade e a justiça social.

2.2 OS MEIOS TECNOLÓGICOS COMO FACILITADORES DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O acesso à justiça é um direito fundamental garantido por diversas constituições e tratados internacionais, essencial para a construção de uma sociedade justa e equitativa. No entanto, inúmeros obstáculos, como a burocracia, altos custos e limitações geográficas, ainda dificultam o pleno exercício desse direito. A evolução das tecnologias da informação e

comunicação oferece novas oportunidades para superar esses desafios, promovendo um acesso mais amplo e eficaz à justiça.

A evolução tecnológica tem transformado diversas esferas da sociedade, incluindo o sistema judiciário. A implementação de meios tecnológicos no campo jurídico não apenas moderniza os processos, mas também amplia o acesso à justiça, tornando-o mais eficiente, inclusivo e acessível.

Vários benefícios e facilidades foram originados em razão da tecnologia que, por motivo até mesmo de necessidade, acaba se tornando imprescindível nas tarefas básicas do dia-a-dia de todos.

Um dos principais acontecimentos históricos, representou com números expressivos a utilização da tecnologia no meio jurídico, foi o advindo da pandemia do Coronavírus (SARS-CoV-2) funcionou como uma verdadeira mola propulsora para a implantação efetiva das tecnologias no Judiciário Brasileiro, não houve outra alternativa diante da situação de que as pessoas não podiam sair de suas residências, era necessário que trabalhassem remotamente, diante da propagação do vírus.

Transpondo tais teorias para o âmbito prático, desde maio de 2018, o Supremo Tribunal Federal divulgou a criação de um programa de inteligência artificial, denominado Victor, em colaboração com a Universidade de Brasília (UnB), cuja implementação teve início em agosto do mesmo ano. O propósito primário do referido instrumento consiste em analisar os recursos extraordinários interpostos, identificando suas conexões com os temas de repercussão geral, com a finalidade de agilizar a celeridade processual.

O futuro do acesso à justiça depende da contínua inovação tecnológica e da implementação de políticas que garantam a inclusão digital e a segurança dos processos. Com esses avanços, é possível vislumbrar um sistema jurídico mais equitativo e acessível para todos os cidadãos.

Os meios tecnológicos estão transformando o acesso à justiça, tornando-o mais inclusivo, eficiente e acessível. Embora existam desafios a serem superados, os benefícios potenciais são vastos, oferecendo um sistema judiciário mais moderno e justo. Com a implementação adequada e o suporte regulatório, as soluções tecnológicas podem promover um sistema jurídico que atenda melhor às necessidades de todos os cidadãos, garantindo o pleno exercício do direito fundamental de acesso à justiça.

A contínua inovação e adaptação tecnológica serão essenciais para enfrentar as demandas de um mundo cada vez mais digitalizado, promovendo uma justiça que seja verdadeiramente acessível a todos.

3. ESTRATÉGIAS EFICAZES PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTES DIGITAIS

O avanço tecnológico e a crescente digitalização das relações sociais e comerciais têm transformado profundamente a maneira como conflitos são geridos e resolvidos. Neste contexto, as estratégias para a resolução de conflitos em ambientes digitais emergem como um campo vital para o desenvolvimento de métodos eficazes, justos e acessíveis.

Conflitos em ambientes digitais podem ocorrer em diversas esferas, incluindo disputas comerciais, questões de propriedade intelectual, problemas de consumo, e até conflitos interpessoais em redes sociais. A natureza virtual desses conflitos exige abordagens inovadoras que possam lidar com a falta de contato físico e a necessidade de soluções rápidas e eficientes.

3.1 MEDIAÇÃO ONLINE

A Mediação foi introduzida no Direito Brasileiro em 2015, com a homologação da Lei de Mediação nº 13.140, em seu artigo 1º que define que a mediação é a “atividade técnica realizada por um terceiro imparcial que auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para conflitos e controversa” (Brasil, 2015)

Com finalidade de resolver os conflitos, o Estado chamou para si a responsabilidade de pacificação social que, até os dias atuais, é exercida pela Jurisdição. Assim, o Estado, por meio da Jurisdição, exerce seu poder de decisão e de imposição das normas jurídicas, devendo a sociedade segui-las e aplica-las no mundo prático, sob pena de utilização de forças estatais e suas sanções.

Esta jurisdição exercida pelo Poder Judiciário, tem um papel muito importante para o desenvolvimento de um Estado democrático, pois o judiciário é essencial para o exercício do controle de constitucionalidade e proteção dos direitos fundamentais, além de conscientizar a sociedade sobre sua atuação e sobre a legitimação de suas decisões.

A mediação online envolve um mediador neutro que facilita a comunicação entre as partes para que cheguem a um acordo. Plataformas de videoconferência, chats e e-mails são ferramentas comuns utilizadas nesse processo. A mediação online permite uma abordagem colaborativa e confidencial, ajudando as partes a encontrar soluções mutuamente aceitáveis.

Desta forma, existindo um conflito a ser resolvido, e a presença se tornar onerosa, qual seja o motivo custo ou tempo, a mediação online exerce um papel eficaz na resolução da demanda.

3.2 CONCILIAÇÃO ONLINE

Na conciliação, as partes desempenham um papel notável, participando ativamente da solução do conflito. Este método é aplicado sem as partes se tratarem efetivamente como adversários, uma vez que ambas colaboram em conjunto para alcançar uma solução.

A popular conciliação também é caracterizada como o meio mais célere entre as três técnicas, na grande maioria das vezes limita-se a realizar apenas um encontro podendo acontecer presencial ou online, na qual participam as partes conflitantes, bem como o conciliador.

Sob a ótica do resultado, a técnica da conciliação apresenta elevado índice positivo de resolução, nas situações em que não se verifica vínculo evidente entre as partes, o principal objetivo é buscar um acordo imediato para encerrar o desentendimento ou processo judicial. Podem ser exemplos desses conflitos as lides que envolvem reparação de danos materiais ou relações de consumo.

Este novo modelo de sociedade caracterizada pela comunicação rápida não permaneceu alheio ao Poder Judiciário por muito tempo. Os esforços para superar os desafios inerentes à métodos alternativos de resolução de conflito estiveram em constante evolução. Assim, surgiram várias iniciativas no âmbito do Estado com o objetivo de superar os obstáculos no fluxo processual e se adequar à nova realidade. Exemplos dessas iniciativas incluem o consumidor.gov.br, as câmaras privadas de mediação e a plataforma Justiça Digital, entre outras.

Outro desafio que se apresenta é o de harmonizar todas essas iniciativas com a proteção da privacidade e o tratamento de dados pessoais, conforme os ditames da nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que está em vigor desde 2020. Todos esses desafios devem ser enfrentados tanto pelo setor privado quanto pelo Poder Judiciário.

3.3 ARBITRAGEM ONLINE

A técnica da arbitragem é um recurso empregado a fim de solucionar litígios que dizem respeito a direitos de natureza pecuniária negociáveis.

A arbitragem tem potencial de ser eficaz em questões altamente específicas, já que um especialista na área do litígio pode colaborar com melhores ideias para decidir sobre a controvérsia.

Aplicando a técnica da arbitragem na prática, as negociações entre parceiros comerciais internacionais destacam a necessidade de uma maior utilização deste instrumento tão eficaz, econômico e ágil - a arbitragem comercial - para a resolução de disputas de grande complexidade. Exemplos incluem controvérsias entre países envolvendo a construção de hidrelétricas e termelétricas, entre outros casos.

Neste método, um árbitro ou um painel de árbitros analisa o caso e toma uma decisão vinculante. A arbitragem online é particularmente útil em disputas comerciais, onde a decisão rápida é essencial. Ferramentas de gerenciamento de casos e plataformas seguras de troca de documentos são fundamentais para a eficácia desse método.

Além disto, ainda que a compreensão do uso da tecnologia não possa substituir as competências tradicionais dos advogados e consultores de excelência, como as habilidades analíticas, redação clara e estratégias processuais, é importante reconhecer que a advocacia no contencioso arbitral deve incorporar a utilização da tecnologia para alcançar resultados práticos, eficientes e econômicos.

A arbitragem, assim como todas as formas de resolução de disputas, depende da comunicação e processamento de informações e dados para seu adequado desenvolvimento.

Nesse contexto, o processo arbitral tornou-se um ambiente propício para a inserção de instrumentos digitais, o aperfeiçoamento de programas, o desenvolvimento de hardwares e a aplicação de softwares, com o objetivo de melhor atender às necessidades das partes, advogados e árbitros, bem como para aumentar a eficiência da arbitragem como um todo.

3.4 DESAFIOS E CONSIDERAÇÕES

Apesar das inúmeras vantagens, a resolução de conflitos em ambientes digitais apresenta desafios que precisam ser cuidadosamente considerados, a segurança e privacidade é um deles, garantir a confidencialidade e a segurança dos dados é crucial. As plataformas digitais devem estar equipadas com mecanismos robustos de proteção contra *ciberataques* e violação de dados.

Outro desafio é a equidade e imparcialidade, sendo essencial que as plataformas digitais garantam processos justos e imparciais. A automação deve ser cuidadosamente projetada para evitar vieses e garantir que todas as partes sejam tratadas com equidade.

O acesso a plataformas digitais, é uma questão que merece atenção por parte do Estado, tendo em vista a desigualdade monetária social, a dependência de tecnologia pode excluir indivíduos que não têm acesso fácil à internet ou que não são proficientes no uso de ferramentas digitais. É necessário desenvolver estratégias para garantir que todos tenham a oportunidade de participar do processo.

Além disso, a aceitação e a aplicação das decisões resultantes dos métodos digitais no sistema jurídico tradicional podem enfrentar barreiras legais em algumas jurisdições. É necessário um marco regulatório claro e abrangente que suporte a eficácia dessas soluções.

As estratégias eficazes para a resolução de conflitos em ambientes digitais representam uma evolução significativa na forma como os conflitos são geridos, oferecendo maior acessibilidade, celeridade e eficiência de custos. No entanto, para que essas estratégias cumpram seu potencial, é imprescindível abordar os desafios associados à segurança, equidade e acesso digital. Com o desenvolvimento contínuo e a regulamentação adequada.

4. ODR (*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*): FUNDAMENTOS E IMPACTOS NA MODERNIZAÇÃO DA JUSTIÇA

A revolução digital trouxe mudanças profundas em diversos setores, e o sistema judiciário não é exceção. A Resolução de Disputas Online (ODR) representa uma evolução significativa na forma como os conflitos são resolvidos, oferecendo alternativas eficientes, acessíveis e modernas aos métodos tradicionais de resolução de disputas.

A ODR refere-se ao uso de tecnologias digitais para facilitar a resolução de disputas entre partes, sem a necessidade de presença física. Essa modalidade de resolução de conflitos abrange uma variedade de ferramentas e técnicas, que vão desde a mediação e arbitragem online até sistemas automatizados de resolução de litígios. A ODR pode ser utilizada em diversos tipos de disputas, incluindo conflitos comerciais, questões de consumo, disputas familiares e até conflitos trabalhistas.

Uma abordagem mais específica de ODR propõe uma substituição dos canais de comunicação convencionais, vez que as tecnologias, oferecem para as partes novos métodos, substituindo assim os canais de comunicação tradicionais, proporcionando ambientes e procedimentos revolucionários, que não eram presentes nas práticas habituais.

Adentrando na esfera da introdução das técnicas de resolução de conflitos em ambientes digitais, é cristalino que a internet trouxe com si profundas modificações nas relações sociais. O crescimento de usuários da tecnologia desencadeou novos conflitos, cuja natureza e

volume não são mais passíveis de serem resolvidos exclusivamente por métodos tradicionais já utilizados.

Direcionando a análise para o contexto do Processo Civil Brasileiro, um importante marco que desencadeou de vez o uso dos métodos de solução de conflitos, foi a pandemia com a chegada do Covid-19, onde o Estado aderiu ao isolamento social, assim abriu um leque para a reflexão sobre audiências de conciliação e mediação. Ao direito foi necessário se adaptar à realidade, e aos poucos implementaram gradativamente as técnicas de mediação e conciliação na resolução efetiva dos conflitos.

A internet é um local onde ainda não recebeu sua sucessão de linguagem, é carente nesse sentido, é necessária uma maneira única de comunicação, pois os litígios que ocorrerem no ambiente digital deverão ser solucionados no próprio ambiente digital, por intermédio de um sistema ou procedimento que incorpore esta nova abordagem.

Este debate é de suma importância, e justifica-se pela necessidade premente de uma compreensão mais ampla sobre o impacto das novas tecnologias, na eficácia da resolução de conflitos, visto que com o uso de sistemas computacionais, algoritmos e inteligência artificial, faz com que a gestão de conflitos seja mais eficiente e flexível.

Neste contexto a tecnologia aplicada aos processos judiciais se destacou. A ODR não é um site específico. Em vez de ser um site é, na verdade, uma abordagem de resolução dos conflitos online usando a tecnologia digital.

Existe uma série de plataformas e sistemas ODR no mundo digital da internet que oferecem vários tipos de serviços para ajudar as partes a resolverem conflitos. Alguns desses serviços incluem mediação, conciliação, arbitragem, negociação assistida por tecnologia entre outros. No entanto, essas plataformas e sistemas podem diferir em termos de funcionalidades, interfaces e métodos de resolução dos conflitos, elas compartilham o mesmo propósito. Esse propósito é facilitar a resolução dos conflitos de uma maneira eficiente e barata por meio da internet, evitando que os conflitos cheguem ao poder judiciário, e fazem isso muitas vezes através de acordos.

Os primeiros sistemas operacionais de ODR começaram a ganhar destaque nos anos de 1990, tendo em vista que os litígios surgiam nas esferas de ofensas por e-mail, disputas pela titularidade de domínios na internet, fraudes financeiras, violações dos direitos do consumidor e atos ilícitos perpetrados por provedores, esses foram considerados os primeiros conflitos a serem tratados no ambiente virtual. As experiências iniciais dessas plataformas online tinham como objetivo resolver tais tipos de problemas (Katsh; Janet, 2001).

As ODR apresentam diversas vantagens que as tornam uma alternativa atraente aos métodos tradicionais de resolução de disputas, a acessibilidade no sentido de facilitar o acesso à justiça para indivíduos que podem enfrentar barreiras geográficas, financeiras ou de mobilidade.

Outra vantagem positiva é a celeridade, podendo reduzir o tempo necessário para resolver disputas, uma vez que eliminam a necessidade de procedimentos presenciais e burocráticos extensos. Na questão financeira, são geralmente mais econômicas do que os processos judiciais tradicionais, tanto para as partes quanto para o sistema judiciário.

Nesse sentido, também se enquadra a flexibilidade de conseguir se organizar em termos de horários e métodos de comunicação, adaptando-se às necessidades das partes envolvidas.

Hoje em dia, os advogados que operam em escritórios têm entendido que, mais importante do que ter um índice elevado de processos, é se aperfeiçoamento da comunicação, a fim de solucionar e ter o entendimento de qual método adequado de resolução de conflito escolher.

Desta forma utilizar a ODR, é também se prevalecer-se das plataformas de acordo, a evolução contínua e a regulamentação adequada desse campo emergente serão fundamentais para o seu sucesso e aceitação ampla no panorama jurídico global.

5. LETRAMENTO DIGITAL: UMA ESTRATÉGIA NECESSÁRIA PARA A MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA EDUCACIONAL BRASILEIRO

Os ambientes sociais de todas as idades carecem de se atualizar, com inúmeras inovações a fim adquirir conhecimento para se tornar capazes de usar a tecnologia.

A justiça estatal é, foi e será por muito tempo o principal teatro para resolver conflitos. No entanto, essa instituição subjetiva é nova e está em desenvolvimento, e é hora de expandir as fronteiras e aproveitar as novas tecnologias a que já se teve acesso em medicina, transporte, astronomia, educação, música, todo o amplo campo cultural da ciência, transformando todo esse enfoque em benefícios aos usuários da justiça, conforme acontece nas Resoluções Online de Disputas.

É indispensável observar que é necessária uma organização dedicada aos objetivos de educação dos cidadãos, principalmente os mais vulneráveis. Portanto, a questão da tecnologia e inteligência artificial devem ser ensinadas e aprendidas, um processo referido letramento digital uma “alfabetização tecnológica. Esta necessidade é constante ao lidarmos

com algoritmos, e aparelhos atuais uma realidade cada vez mais presente na vida contemporânea.

O letramento digital, também conhecido como literacia digital, constitui um aspecto essencial para a adaptação do Brasil às demandas contemporâneas da sociedade da informação e do conhecimento. No contexto jurídico, a aplicação do letramento digital se faz necessária para assegurar a inclusão digital de toda a população, fazendo jus ao princípio do acesso à justiça, o acesso igualitário à informação e a capacitação dos cidadãos para o uso eficaz das tecnologias da informação e comunicação (TICs).

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 6º, reconhece a educação como um direito social fundamental. Nesse sentido, o letramento digital pode ser interpretado como uma extensão desse direito, visto que a alfabetização tecnológica é crucial para a plena participação dos cidadãos na vida econômica, social e política do país. Assim, políticas públicas devem ser elaboradas e implementadas para garantir a inclusão digital de toda a população.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996) pode ser complementada com diretrizes específicas para o ensino de competências digitais nas instituições de ensino, tanto em nível básico quanto superior. A incorporação de disciplinas que abordem a Inteligência Artificial, a programação e a segurança digital pode preparar os estudantes para enfrentar os desafios do mercado de trabalho e da vida em sociedade.

Ademais, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) estabelecem fundamentos importantes para a governança da internet e a proteção dos dados pessoais dos cidadãos. O letramento digital deve incluir a compreensão desses dispositivos legais, capacitando os indivíduos a exercerem seus direitos e deveres no ambiente digital de forma consciente e segura.

O Poder Judiciário também desempenha um papel vital na promoção do letramento digital. Iniciativas como o Programa Justiça 4.0, que visa à digitalização dos processos e ao uso de tecnologias avançadas nos tribunais, podem ser complementadas por programas de capacitação para magistrados, servidores e operadores do direito, assegurando a eficiência e a transparência na administração da justiça.

A aplicação do letramento digital no Brasil demanda um esforço coordenado entre os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além da colaboração com a sociedade civil e o setor privado. Somente por meio de uma abordagem holística será possível alcançar um desenvolvimento inclusivo e sustentável, promovendo a cidadania digital e fortalecendo o Estado Democrático de Direito.

6. CONCLUSÃO

O panorama jurídico contemporâneo, demanda soluções inovadoras para acompanhar o ritmo acelerado das transformações sociais. Nesse contexto, a aplicação de métodos adequados de resolução de conflitos em ambientes digitais emerge como uma alternativa promissora para a promoção do acesso à justiça.

Conforme as mudanças no direito processual, os avanços tecnológicos trouxeram inúmeras oportunidades para a mediação de disputas e uma nova visão do tema. Especialmente ao proporcionar diversas alternativas, possivelmente mais eficientes para evitar, controlar e solucionar conflitos.

A mediação, a conciliação e a arbitragem, quando implementadas em plataformas online, apresentam vantagens significativas em relação aos mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias. Essas técnicas conferem maior conveniência e flexibilidade às partes, ao permitir a participação remota e a preservação da confidencialidade das informações trocadas.

Além disso, a utilização de ferramentas tecnológicas contribui para a celeridade e a eficiência dos procedimentos, otimizando o tempo e os custos despendidos. Essa abordagem digital dos métodos adequados de resolução de conflitos possibilita, ainda, a inclusão de indivíduos com dificuldades de locomoção ou residentes em regiões distantes, ampliando o acesso à justiça.

Entretanto, a implementação desses mecanismos extrajudiciais de solução de litígios requer a regulamentação e a intervenção estatal, de modo a definir os parâmetros, os limites e as consequências do descumprimento dos acordos firmados. Tal regulação é essencial para assegurar a imparcialidade dos terceiros facilitadores e a confiabilidade dos procedimentos.

Nesse cenário, por parte do Estado, o desenvolvimento do letramento digital da população, o que emerge como um fator determinante para a efetividade do acesso à justiça na era digital. Investimentos em políticas públicas voltadas à promoção de competências e habilidades tecnológicas são fundamentais para capacitar os cidadãos a utilizar de forma eficaz as plataformas e aplicativos de resolução de conflitos online.

Portanto, a conjugação da modernização do Direito, com a adoção de métodos adequados de solução de controvérsias em ambientes digitais e o fortalecimento do letramento digital, constitui um caminho promissor para a construção de um sistema jurídico mais ágil, eficiente e inclusivo, capaz de atender às demandas da sociedade contemporânea.

REFERÊNCIAS:

AFONSO, Filipe Sanches. “The Fifth Arbitrator? The Role of Artificial Intelligence to Tribunals in International Arbitration”. Lisbon Arbitration, 18 dez. 2018. Disponível em: <https://lisbonarbitration.mlgts.pt/articles/the-fifth-arbitrator-the-role-of-artificial-intelligence-to-tribunals-in-international-arbitration/81/>. Acesso em: 2 nov. 2022.

ALMEIDA, Fernando Menezes de. “**A legislação federal sobre ciência, tecnologia e inovação no contexto da organização federalista brasileira**”. In: FREITAS, Rafael Vêras de, RIBEIRO, Leonardo Coelho & FEIGELSON, Bruno (orgs.). Regulação e novas tecnologias. Belo Horizonte, Fórum, 2017.

ARAÚJO, Fábio Caldas de. **Curso de processo civil**, tomo I, parte geral. São Paulo: Malheiros, 2016.

BARZOTTO, Luciane Cardoso. Recomendação sobre a Ética da Inteligência Artificial da Unesco e sua aplicação no Judiciário. **Revista de Direito do Trabalho e Seguridade Social**. vol. 225. ano 48. p. 221-241. São Paulo: Ed. RT, set./out. 2022. Disponível em: <https://www.revistadostribunais.com.br/maf/api/widgetshomepage?area-of-interest=wlbrHome&stnew=true&default-home-label=Home&crumb-action=/api/widgetshomepage&default-label=Home>. Acesso em: 05.06.2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 22 maio 2024.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

DIDIER, JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 19. ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

LIMA NETO, Antonio Oliveira; AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. Sistemas de resolução online de litígio como instrumento de fomento ao acesso à justiça. **Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas**, S. 1, v. 23, n. 45, p. 63-77, 2023.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. **Revista do Direito**, S. 1., n. 50, p. 53-70, 2016.

LUCON, Paulo Henrique dos Santos. “**Processo virtual, transparência e accountability**”. In: WOLKART, Erik Navarro & NUNES, Dierle (orgs.). Inteligência artificial e direito

MARQUES, Ricardo Dalmaso. **Métodos online de resolução de conflitos (ODR) : processo, tecnologia, acesso à justiça e devido processo legal**. São Paulo, SP : Thomson Reuters Brasil, 2023.

NALINI, José Renato. O Brasil e a mediação penal. **Revista Themis**. Fortaleza, v. 2, 1998.

OLIVEIRA, Priscila Barbara Nigri De. A tecnologia no judiciário brasileiro: uma nova “onda” do acesso à justiça?. In: **Acesso à justiça, inteligência artificial e tecnologias do processo judicial – I** (II Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial). Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/b3vv7r7g/9039026m/3iRa3dvB7JfRUCkg.pdf>. Acesso em: 27 de Maio de 2024.

PAOLINELLI, Camilla Mattos & GASPAR, Rafael Chiari. “**Reflexões sobre Direito, tecnologia e a utilização de ferramentas de *Online Dispute Resolution* em demandas trabalhistas**”. In: ALVES, Isabela Fonseca (org.). *Inteligência artificial e processo*. Belo Horizonte/São Paulo, D’Plácido, 2020.

PAULINO, Ana Paula Nacke. Acesso à justiça por meio da mediação extrajudicial familiar: aplicação em núcleos de prática jurídica. 2021. 127 f. Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) Universidade Estadual de Londrina, Londrina. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?view=vtls000235153>. Acesso em: 22 de Maio de 2024.

processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2ª ed. Salvador, Juspodivm, 2021.

RECKZIEGEL, Tânia Regina Silva; BARCELLOS, Daniela Silva Fontoura de. **A tecnologia como instrumento dos métodos adequados de solução de conflitos na justiça do trabalho**. In: *Tecnologia e Justiça Multiportas*, São Paulo; Editora Foco, 2021 (livro eletrônico).

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**. São Paulo, n. 101, p. 55-66, mar./abr./maio. 2014.